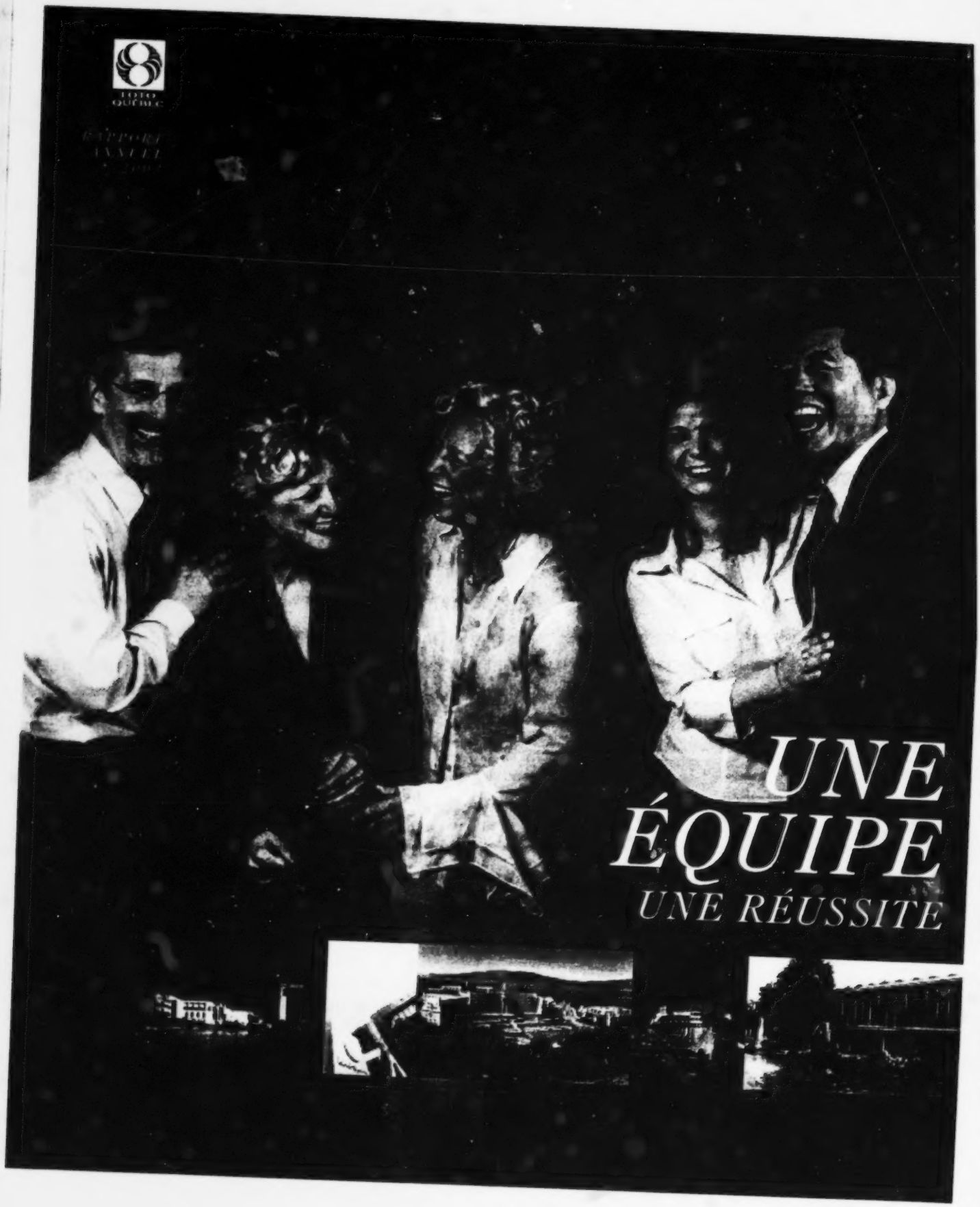

UNE
ÉQUIPE
UNE RÉUSSITE

103-06216/

LA MISSION DE LOTO-QUÉBEC

Loto-Québec est une société d'État qui a pour mission d'exploiter des jeux de hasard et d'argent sur le territoire québécois. Créée en 1969 afin d'implanter une loterie publique, la Société a depuis élargi son champ d'activité et mis en place des filiales à la faveur de nouveaux mandats confiés par le gouvernement.

Ainsi, en plus d'une loterie d'État, la Société exploite aujourd'hui trois casinos, des services connexes de restauration et d'hébergement, un système de loterie vidéo et des activités de bingo en réseau. Elle offre également sur le marché international des produits et des services qu'elle a développés dans les domaines de sa compétence.

Loto-Québec retourne le fruit de ses activités au gouvernement et à la collectivité québécoise. Consciente de ses responsabilités sociales, l'entreprise se comporte en bonne citoyenne et mène des actions concertées dans le domaine de la prévention du jeu pathologique.

TABLE DES MATIÈRES

Bilan / 4
Message du président / 4
Revue des activités commerciales / 6
Revue des activités de soutien et d'encadrement / 24
Bilan social / 32
Revue financière / 42
États financiers consolidés / 49
Notes complémentaires / 55
Résultats comparatifs / 73
Conseil d'administration et conseil de direction / 82
Structure organisationnelle / 87
Code d'éthique et de déontologie / 92
Politique linguistique et politiques d'octroi des contrats / 98
Adresses des bureaux / 103

BILAN FINANCIER

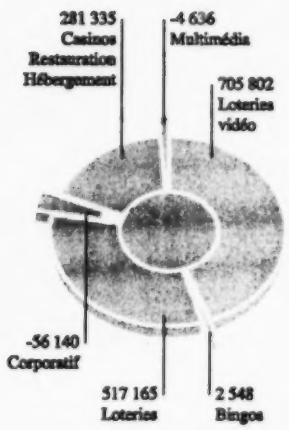
CHIFFRES CLÉS DE L'EXERCICE

AU 31 MARS *(en milliers de dollars)*	2003	2002	Variation %
Revenus totaux	3 749 410	3 661 786	2,4
Loteries	1 834 423	1 793 297	2,3
Casinos	747 463	727 037	2,8
Restauration	80 714	68 877	17,2
Hébergement	12 501	3 251	284,5
Loteries vidéo	1 076 943	1 067 506	0,9
Bingos	37 605	39 647	-5,2
Multimédia	927	917	1,1
Lots attribués – loteries	953 225	926 308	2,9
Lots attribués – bingos	17 036	17 962	-5,2
Bénéfice brut	2 290 756	2 239 147	2,3
Bénéfice net	1 446 074	1 448 479	-0,2
Dividendes	1 311 000	1 319 000	-0,6
Autres sommes versées aux gouvernements du Québec et du Canada	125 696	123 133	2,1
Actif total	989 831	869 058	13,9
Avoir de l'actionnaire	234 735	192 966	21,6

REVENUS TOTAUX
(en millions de dollars)

BÉNÉFICE NET
(en millions de dollars)

RÉPARTITION DU BÉNÉFICE NET CONSOLIDÉ
(en milliers de dollars)



BILAN SOCIAL

EFFECTIFS AUTORISÉS

LOTO-QUÉBEC ET SES FILIALES
AU 31 MARS

Année	Cadres	Employés	Total
1999	866	4 715	5 581
2000	893	5 081	5 974
2001	871	4 948	5 819
2002	910	5 407	6 317
2003	940	5 787	6 727

CENTRES DE LA PETITE ENFANCE

POUR L'ANNÉE 2002

Les Minis 500, Sherbrooke O. Montréal	Les Casinours 327, Bridge Montréal	Au pays des anges 11, Roy Gatineau
62 places de jour	80 places de jour	80 places de jour

BOURSES D'ÉTUDES ET STAGES

ÉTUDIANTS HANDICAPÉS / NIVEAUX UNIVERSITAIRE ET COLLÉGIAL
AU 31 MARS

Année	Offerts	Comblés
1999	10	6
2000	10	8
2001	12	11
2002	12	11
2003	12	–

CONTRIBUTIONS

AU 31 MARS
(en milliers de dollars)

	2003	2002	2001	2000	1999
Contributions aux fonds d'aide					
Fonds d'aide à l'action communautaire autonome	14 575	14 531	14 643	13 623	14 278
Fonds d'aide à l'action humanitaire internationale	2 915	2 906	2 929	2 725	2 855
	17 490	17 437	17 572	16 348	17 133
Contributions au gouvernement du Québec					
Ministère des Finances (SONACC) *Financement de certains projets et activités du plan de relance de l'industrie des courses de chevaux.*	8 720	11 291	12 569	11 640	9 668
Ministère des Finances (SONACC) *Contribution spéciale pour les bourses des programmes réguliers de courses et des événements spéciaux.*	11 545	12 400	7 200		
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (MAPAQ) *Financement de certains projets agricoles : associations d'éleveurs et expositions agricoles.*	5 250	5 000	5 000	5 000	5 000
Ministère de la Santé et des Services sociaux *Financement de services aux personnes âgées en perte d'autonomie.*	30 000	30 000			
Ministère de la Santé et des Services sociaux *Financement du programme d'aide aux joueurs pathologiques.*	17 000	18 000	3 000	3 000	
Ministère de la Sécurité publique *Financement du programme d'aide aux joueurs pathologiques.*	3 000	2 000			
Ministère des Affaires municipales *Financement de certains organismes, projets et activités du secteur du loisir et du sport.*	300	400	500	600	800
Ministère de la Culture et des Communications *Subventions accordées à des organismes culturels, dont le Théâtre du Trident, l'Orchestre symphonique de Québec et les Grands Ballets Canadiens.*					3 000
	75 815	79 091	28 269	20 240	18 468

RÉPARTITION DE L'INVESTISSEMENT EN COMMANDITE

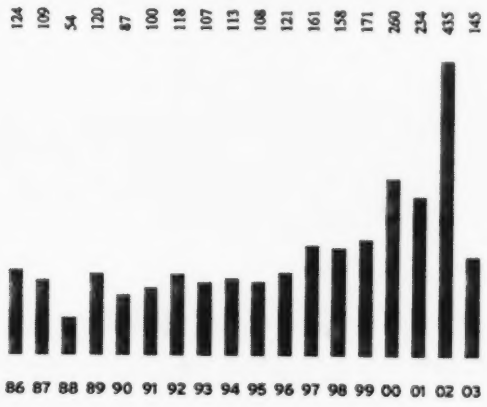
AU 31 MARS 2003

SECTEURS	% du budget
Loto-Québec	58,90
Fêtes populaires	0,30
Sport amateur	2,00
Plein air	61,10
Culturel	19,00
Socio-économique	17,60
Société des casinos du Québec	0,01
Casino de Montréal	30,76
Casino de Charlevoix	1,53
Casino du Lac-Leamy	8,80

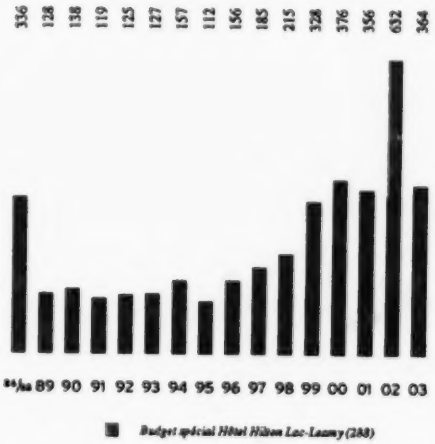
ÉVOLUTION DE L'INVESTISSEMENT
DE LOTO-QUÉBEC EN COMMANDITE
1980-2003
(en milliers de dollars)

ÉVOLUTION DE L'INVESTISSEMENT
DE LOTO-QUÉBEC EN COMMANDITE
1999-2003
(en milliers de dollars)

ŒUVRES D'ART ACQUISES
PAR LA COLLECTION LOTO-QUÉBEC
1986-2003*
(en nombre)



ŒUVRES D'ART ACQUISES
PAR LA COLLECTION LOTO-QUÉBEC
1986-2003*
(en milliers de dollars)



** Depuis l'exercice 1985-1986, Loto-Québec a investi 3,8 millions de dollars dans l'achat de plus de 2 800 œuvres d'art. À cette somme s'ajoutent les montants consacrés à l'intégration d'œuvres à l'architecture de nouveaux bâtiments, comme les casinos, et certaines actions ponctuelles telles que la collaboration avec le Musée national des beaux-arts du Québec pour l'acquisition de quatre œuvres majeures de Jean-Paul Riopelle, dont* L'Hommage à Rosa Luxembourg. *Au total, c'est plus de 7 millions de dollars que Loto-Québec a versés au milieu québécois des arts visuels au cours des 18 dernières années.*

J'ai l'honneur de siéger au conseil d'administration de Loto-Québec depuis 1991, l'année de l'entrée en fonction de M. Michel Crête, ce grand visionnaire et bâtisseur qui a été à la tête de la Société durant 10 ans. Les fonctions que j'ai eu le privilège d'occuper aux premières loges de notre organisation me donnent une perspective unique sur son évolution des 12 dernières années. Quand je considère tout le chemin parcouru en si peu de temps par notre société d'État, je conclus que ce parcours est celui d'une belle réussite et que ce succès est une œuvre collective signée par l'ensemble de nos employés. Le thème du présent rapport, « Loto-Québec, une équipe, une réussite », ne saurait être plus justifié.

UNE BELLE RÉUSSITE

L'année de mon arrivée au conseil, Loto-Québec comptait 600 employés, œuvrait uniquement dans le secteur des loteries, réalisait des ventes de 1,3 milliard de dollars et dégageait des bénéfices nets de 444 millions de dollars. Douze ans plus tard, la Société a considérablement élargi son champ d'activité, ses revenus et ses bénéfices ont triplé par rapport à leurs niveaux de 1991 et ses effectifs ont plus que décuplé, atteignant maintenant 6 800 employés.

Comme chacun sait, cette impressionnante progression s'est faite au gré de nouveaux mandats que le gouvernement a confiés à la Société – des mandats que nous avons accueillis comme autant de défis à relever. Créée à l'origine pour exploiter une loterie d'État, Loto-Québec se retrouve aujourd'hui à la tête de plusieurs filiales engagées dans l'exploitation de casinos, la restauration et l'hébergement, la gestion d'un système de loteries vidéo, l'organisation du bingo en réseau et le développement de nouveaux jeux de loterie multimédias. Forte d'une équipe de gestionnaires dévoués et d'employés motivés, Loto-Québec est devenue au fil des ans une organisation mondialement réputée. Avec ses casinos, elle se révèle aussi un acteur de premier plan de l'industrie touristique au Québec.

UNE RÉUSSITE CONFIRMÉE EN 2002-2003

En février 2002, le gouvernement québécois précisait à l'intention de Loto-Québec quatre lignes directrices qui devaient guider son action, soit le maintien des bénéfices nets versés annuellement, l'intensification des mesures d'aide aux joueurs pathologiques, l'accroissement de la fréquentation des casinos par des visiteurs de l'extérieur du Québec et la stabilisation de l'offre globale de jeu au Québec. Je suis heureux de rapporter que nous avons rempli nos engagements au regard de chacun de ces objectifs, comme en témoignent nos résultats et nos réalisations du dernier exercice.

Ainsi le bénéfice net est demeuré stable, à 1,446 milliard de dollars, sur des revenus totalisant 3,749 milliards de dollars, en hausse, eux, de 2,4 % par rapport à l'exercice précédent. Les grands secteurs commerciaux de notre organisation ont enregistré de bons résultats. Les ventes du secteur des loteries traditionnelles, par exemple, ont progressé de 2,3 % et atteint 1,834 milliard de dollars. Avec des ventes de 1,077 milliard, le secteur des loteries vidéo a connu, quant à lui, une croissance de 0,9 %. Les casinos ont également très bien fait, affichant un chiffre d'affaires de 747,5 millions de dollars, en hausse de 2,8 % par rapport à l'exercice précédent.

Dans le bilan d'exploitation de la dernière année, deux données me procurent des motifs particuliers de satisfaction. D'abord, l'augmentation des ventes des produits de loterie traditionnelle, un secteur névralgique parvenu à maturité et dont le maintien du succès est en grande partie lié au lancement de nouveaux produits. L'implantation d'une nouvelle plateforme informatique dans le cadre du projet Iris permettra d'ailleurs d'accélérer ces lancements. La deuxième bonne nouvelle concerne nos casinos qui ont enregistré une hausse significative de 24,1 % du nombre de leurs visiteurs en provenance de l'Ontario et des États-Unis. Conforme aux attentes exprimées par le gouvernement, cette performance rend compte du succès des efforts promotionnels que nous déployons pour attirer dans nos trois établissements une clientèle touristique de l'extérieur du Québec.

UNE RÉUSSITE D'ÉQUIPE

Les résultats du dernier exercice n'auraient pu être atteints sans la compétence, l'engagement et l'ardeur au travail de nos employés et de nos gestionnaires. Chacun et chacune dans leurs fonctions, à leur mesure, à leur manière, ont contribué à ces succès. Qu'ils en soient ici félicités et remerciés.

Je me réjouis que la qualité du travail de notre personnel soit régulièrement reconnue par des instances extérieures. C'est le cas, par exemple, de l'attestation Cinq Diamants attribuée pour la troisième année consécutive à nos restaurants Nuances, du Casino de Montréal, et Le Baccara, du Casino du Lac-Leamy. Partagée par seulement trois autres établissements au Canada, cette cote d'excellence accordée par les associations CAA et AAA constitue un hommage au personnel concerné. Je salue aussi le magnifique travail accompli par les employés du Hilton Lac-Leamy. À sa première année d'exploitation, l'hôtel a été doublement honoré par la société Hilton qui lui a décerné ses deux prix annuels les plus prestigieux, soit le Guest Loyalty Award et le Connie Award. L'honneur de ces deux distinctions rejaillit sur l'ensemble de notre organisation.

À la grande équipe constituée des employés de Loto-Québec et de ses filiales s'ajoute celle formée par nos nombreux partenaires commerciaux. Je tiens à souligner l'excellent travail de ces membres de notre famille élargie : les 128 grossistes et les 10 564 détaillants du secteur des loteries, les 3 663 tenanciers d'établissements dotés d'appareils de loterie vidéo, les 147 exploitants de salles de bingo en réseau et les quelque 2000 organismes sans but lucratif (OSBL) avec lesquels nous sommes en relation. C'est aussi grâce à ces partenaires que nous pouvons livrer au public nos produits de divertissement et au gouvernement les dividendes attendus.

NOTRE ENGAGEMENT SOCIAL

La réussite de Loto-Québec ne se mesure pas uniquement à l'aune de ses succès commerciaux et des sommes qu'elle verse au ministère des Finances. Son domaine d'activité étant celui des jeux de hasard et d'argent, sa réussite

doit aussi être évaluée sous l'angle des efforts qu'elle consacre à ses responsabilités sociales. À ce chapitre également, la Société fait honneur à ses obligations.

L'engagement social de Loto-Québec revêt trois formes principales : sa contribution aux fonds gouvernementaux pour contrer le jeu pathologique, son apport financier aux organismes communautaires et son programme de dons et commandites. Les montants versés sous ces trois rubriques en 2002-2003 totalisent tout près de 70 millions de dollars. Cette somme donne toute la mesure des préoccupations sociales qui animent Loto-Québec.

En matière de lutte contre le jeu pathologique, nous avons mis en œuvre une série de mesures qui ne laissent pas de doute sur notre détermination à prévenir le jeu excessif et à promouvoir un comportement responsable chez les consommateurs. Plusieurs de nos actions ont été spécifiquement dirigées vers le secteur des loteries vidéo : diminution du nombre de sites et d'appareils, mise en place de nouveaux appareils équipés de divers dispositifs de prévention, diffusion répétée de messages de mise en garde, etc. Dans tous nos secteurs d'activité, des mesures sont prises pour sensibiliser et aider les joueurs aux prises avec des problèmes de jeu. À plusieurs égards, les actions que nous menons pour contrer le jeu excessif n'ont pas d'équivalent dans le monde.

LA CONFIANCE DANS NOS RESSOURCES HUMAINES

Parmi les nombreuses réalisations qui ont marqué le dernier exercice, j'en retiendrai trois qui mettent particulièrement en lumière la confiance que nous avons dans notre personnel. La première de ces réalisations est la création du Centre de développement des compétences, rue Bridge, à Montréal. Ce centre voué à la formation continue et à la préparation de la relève atteste de notre conviction que notre personnel constitue notre actif le plus précieux. La deuxième réalisation concerne la vaste enquête sur le climat de travail menée auprès des employés de nos casinos et les plans d'action qui ont suivi. Cet exercice montre bien que l'entreprise est à l'écoute de ses employés. La troisième action a trait à la nouvelle orientation du projet Iris qui doit conduire à une refonte complète de nos systèmes de jeu et de gestion de nos loteries. En reprenant en main la maîtrise d'œuvre de ce vaste chantier, c'est l'expertise de ses employés que la Société a voulu mettre à profit.

LES PROCHAINS DÉFIS

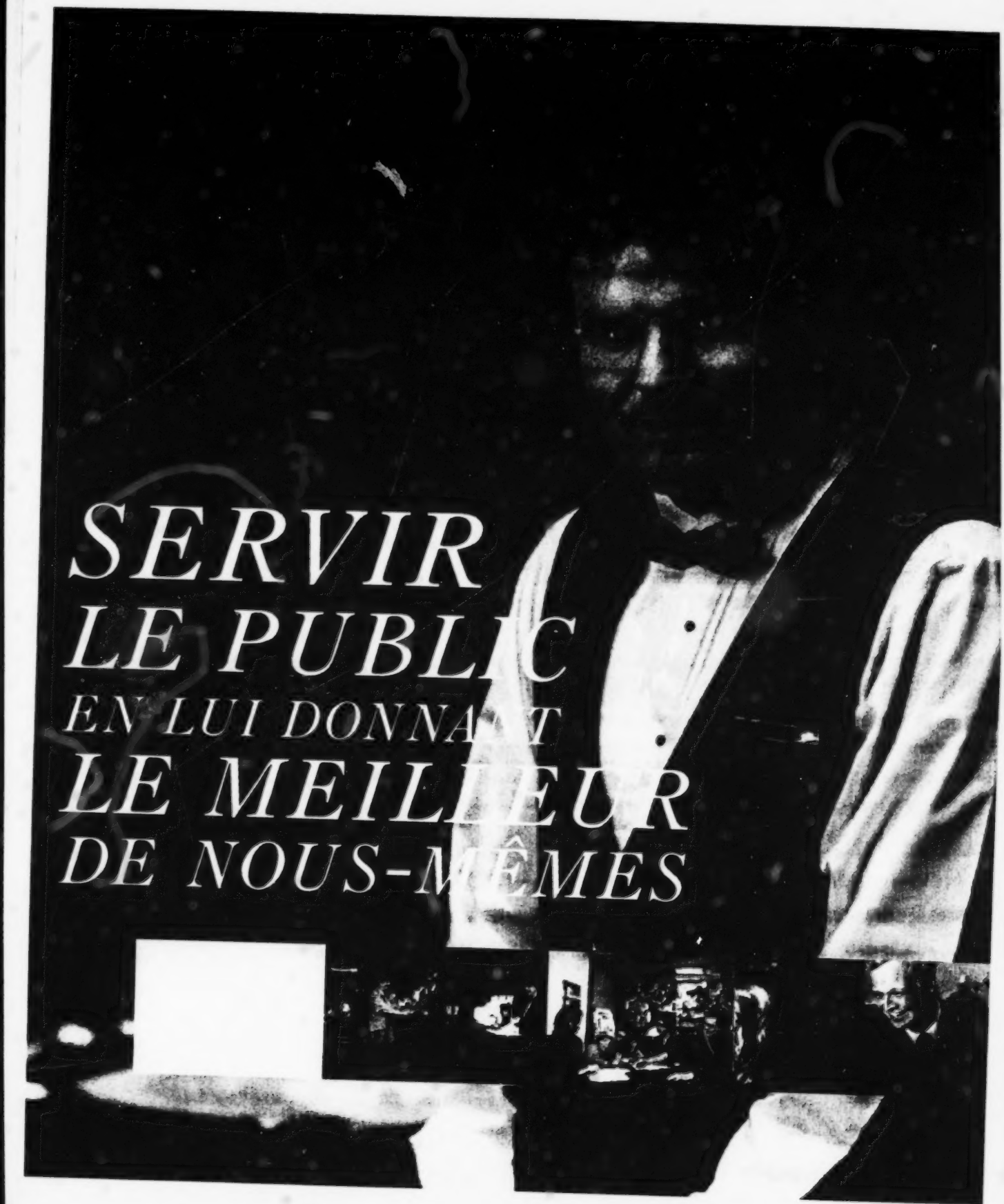
Une entreprise comme Loto-Québec se doit d'être tournée vers l'avenir, d'anticiper les défis qui l'attendent et de prévoir en conséquence des scénarios possibles. C'est dans cette perspective qu'a été préparé le Plan d'action 2003-2006 soumis à l'automne 2002 par le président d'alors. Ce plan propose un réaménagement de l'offre de jeu au Québec et trace des voies d'avenir qui, pour la plupart, nous paraissent toujours aussi pertinentes.

Quelles que soient les avenues retenues pour la réorganisation et le développement de nos activités, un certain nombre de défis et d'impératifs me paraissent incontournables. Ainsi, sur le marché domestique où l'offre de produits de loterie est parvenue à maturité, il faudra demeurer attentif à l'évolution des comportements des consommateurs, à leurs préférences et aux lieux d'achats qu'ils fréquentent. Nos casinos, quant à eux, feront face à une concurrence de plus en plus vive sur le marché nord-américain alors que de nouveaux établissements ouvrent chaque année. Pour tirer notre épingle du jeu, il faudra continuer de miser sur la qualité du service et sur certaines valeurs ajoutées, comme les spectacles.

Une utilisation judicieuse des nouvelles technologies de l'information et un contrôle encore plus serré de nos coûts d'exploitation pourront, par ailleurs, se traduire par une rentabilité accrue de nos activités commerciales. Quant à nos efforts pour prévenir et traiter le jeu pathologique, nous les poursuivrons avec le même souci qui nous guide déjà, celui de nous acquitter de nos responsabilités d'entreprise bonne citoyenne. Tous ces défis à venir, nous les relèverons comme nous avons relevé ceux du passé : en misant sur la compétence, la rigueur, le sens de l'innovation et l'esprit d'équipe de notre personnel.

En terminant, j'exprime ma gratitude aux membres du conseil d'administration de Loto-Québec pour leur travail, leur appui indéfectible et leurs précieux conseils. Je remercie également M. Yvon Martin qui, en cours d'année, a quitté les fonctions qu'il occupait au conseil. Enfin, je me joins à mes collègues administrateurs pour saluer bien cordialement M. Gaétan Frigon qui a été à la barre de la Société durant 12 mois. Nul doute que son énergie, son enthousiasme et son sens de la communication auront marqué de façon durable notre organisation.

Le président du conseil d'administration,
président et directeur général par intérim


SERVIR
LE PUBLIC
EN LUI DONNANT
LE MEILLEUR
DE NOUS-MÊMES

LES LOTERIES, UN SECTEUR TOUJOURS EN EFFERVESCENCE

Loto-Québec est un chef de file reconnu à l'échelle internationale pour son savoir-faire et ses innovations en matière de loteries. Ce secteur d'activité à l'origine de la fondation de l'entreprise demeure celui qui génère les revenus les plus élevés. En 2002-2003, les ventes de loteries ont atteint 1,834 milliard de dollars, une hausse de 41 millions de dollars par rapport à l'exercice précédent.

Dans la mesure où le léger recul enregistré en 2001-2002 aurait pu signifier le début d'un déclin pour le secteur des loteries, stopper la tendance à la baisse était une priorité absolue en 2002-2003. La progression de 2,3 % des ventes indique bien que ce défi a été relevé avec succès.

Les résultats de la dernière année ne sont pas le fruit du hasard, mais témoignent plutôt de l'ardeur au travail, de l'expertise et de la créativité de nos employés. Ces résultats couronnent une année d'efforts soutenus pour mettre en œuvre des stratégies axées sur la relance des ventes. Il en est résulté, entre autres, les actions suivantes :

- La modification de la stratégie des lots bonis du *Super 7* afin de garantir au moins trois gros lots de 20 millions de dollars durant l'année.
- La tenue des tout premiers lots bonis de *Banco* après 12 ans d'existence.
- L'augmentation de la fréquence des tirages de *Banco Spécial*, auparavant hebdomadaires et maintenant quotidiens.
- Le lancement de l'instantanée du 20e anniversaire du *Lotto 6/49*.
- L'offre de *Gagnant à vie !* sur une base permanente.
- La refonte des paramètres de mise en marché des loteries avec cédérom qui s'est traduite par l'élimination des ensembles de départ, la distribution de cédéroms d'essai gratuits, l'impression d'un billet rond et un taux de commission plus élevé dans le cas de *Mini-Golf*.
- Le rafraîchissement de l'émission *La Poule aux œufs d'OR* à l'occasion de sa 10e saison et le lancement d'un billet à trois dollars en plus de la version classique à deux dollars.
- L'augmentation du nombre de sports et de championnats offerts au Pari sportif.
- Une édition spéciale à 100 dollars à l'intention des groupes.
- La révision de la politique sur la gestion des kiosques permettant l'ouverture de points de vente additionnels dans les centres commerciaux.
- La mise en service d'un site extranet pour nos partenaires grossistes.
- La révision du formulaire d'abonnement pour les clients de *Lotomatique* ainsi que l'implantation du paiement différé.

Une pareille effervescence était essentielle pour dynamiser un marché parvenu à maturité. Le prochain exercice financier sera aussi marqué par un renouvellement de nos stratégies et de nos approches commerciales.

DES PRODUITS EN CROISSANCE, D'AUTRES EN RECUL

Plusieurs jeux ont connu une croissance significative en 2002-2003. La palme revient au *Super 7* qui a connu une année exceptionnelle à la faveur d'une stratégie de lots bonis efficace et du tirage d'un gros lot record au début de l'exercice. L'année fut également excellente pour les éditions spéciales grâce au lancement de *Méga Million$*, pour *La Poule aux œufs d'OR* en raison de sa nouvelle version à trois dollars et pour le pari sportif en vertu d'une plus grande variété d'événements.

Certains produits ont par contre subi un recul non négligeable par rapport à 2001-2002, notamment le *Lotto 6/49* qui est en perte de vitesse depuis plusieurs années. De nouvelles idées pour relancer ce produit sont présentement à l'étude. Les ventes d'instantanées ont aussi été inférieures à celles de l'exercice précédent. De façon plus spécifique, ce sont les instantanées télévisées qui ont perdu le plus de terrain; des mesures sont déjà en place pour corriger la situation. Le seul autre recul notable était prévisible : *la Mini*, offerte depuis 1970, est victime de l'évolution des goûts des consommateurs. Elle est d'ailleurs la dernière de sa catégorie encore en vente en Amérique du Nord.

UN CONTRÔLE RIGOUREUX DES COÛTS

Comme chaque année, le secteur des loteries a exercé un contrôle rigoureux de ses frais d'exploitation en imaginant de nouvelles façons de faire. Diverses initiatives ont permis des économies appréciables, comme l'impression simultanée de plusieurs volets lors de la production d'instantanées permanentes et le remplacement du carton à surface métallisée par du papier moins coûteux dans le cas de certains jeux.

DES RELATIONS RENFORCÉES AVEC NOS PARTENAIRES

Du côté des grossistes, la mise en service d'un site extranet a pour effet de répondre à un certain nombre de leurs besoins d'affaires. Le site leur permet de consulter leurs rapports de vente et leurs rapports financiers, de mieux connaître les nouveaux produits, d'être informés de toute promotion en cours, d'en connaître les résultats et d'avoir accès en tout temps à nos diverses publications, à nos messages quotidiens, aux résultats des tirages et aux annonces des gros lots à venir. Les grossistes effectuent aussi maintenant leurs commandes de billets en ligne. L'extranet, enfin, permet de mener des consultations pour mieux connaître leurs besoins en matière de produits, de mise en marché et de promotion.

En ce qui concerne les détaillants, on constate un très haut niveau de satisfaction à l'égard de Loto-Québec en tant que fournisseur. Nous avons tout de même procédé à une mise à jour de nos pratiques et de nos politiques de manière à maintenir ce haut degré d'appréciation. Par ailleurs, le service de formation des Ventes est désormais agréé auprès d'Emploi Québec, ce qui permet à certains détaillants de profiter d'une déduction fiscale pour la formation de leurs employés.

Une nouvelle approche visant la croissance des ventes a été adoptée dans le créneau des comptes majeurs. Cette approche favorise les interventions directes auprès des dirigeants afin d'élaborer avec eux des stratégies de vente adaptées aux besoins particuliers des clients qu'ils desservent.

Notre partenariat avec les organismes sans but lucratif (OSBL) gestionnaires de kiosques a aussi été bonifié. Ainsi, des dépliants expliquant leur mission sont maintenant disponibles, une opération entièrement financée par Loto-Québec et grandement appréciée par les organismes concernés. Par suite d'une révision de nos politiques, un plus grand nombre d'OSBL pourront désormais tirer des revenus de la gestion d'un kiosque.

L'année a aussi été marquée par de nombreuses nouveautés destinées à mieux satisfaire notre clientèle ultime, les consommateurs. D'une part, la formule des tirages de fin de soirée a été modernisée et leur heure de diffusion, devancée. D'autre part, de nouveaux formats de bandes de résultats ont été créés afin d'augmenter leur impact et d'en faciliter la consultation. Enfin, les lecteurs de nombreux hebdos régionaux ont désormais accès aux résultats des tirages.

COMMISSIONS AUX DÉTAILLANTS

(en millions de dollars)

1998-1999	114,0
1999-2000	121,3
2000-2001	124,7
2001-2002	123,2
2002-2003	125,9

LOTERIES

AU 31 MARS
(en milliers de dollars)

	Ventes		Évolution	Lots attribués		Évolution
	2003	2002	en %	2003	2002	en %
LOTERIES À ACCÈS DIRECT						
Lotto 6/49	379 224	421 880	-10,1 %	182 033	202 511	-10,1 %
Super 7	335 019	223 290	50,0 %	187 212	120 235	55,7 %
Québec 49	62 312	64 616	-3,6 %	29 287	30 370	-3,6 %
Extra	153 252	147 676	3,8 %	68 428	65 939	3,8 %
Banco	121 577	124 591	-2,4 %	59 846	61 291	-2,4 %
La Quotidienne	27 641	27 814	-0,6 %	12 439	12 516	-0,6 %
Total partiel	1 079 025	1 009 867	6,8 %	539 245	492 862	9,4 %
LOTERIES INSTANTANÉES						
Régulières et divertissement	560 600	590 311	-5,0 %	307 887	323 874	-4,9 %
Télévisées	22 790	51 294	-55,6 %	12 784	27 932	-54,2 %
Multimédia	12 620	9 370	34,7 %	6 625	4 919	34,7 %
Total partiel	596 010	650 975	-8,4 %	327 296	356 725	-8,2 %
LOTERIES TRADITIONNELLES						
La Mini	13 511	14 240	-5,1 %	5 945	6 267	-5,1 %
Téléactives	42 960	37 792	13,7 %	22 936	23 610	-2,9 %
Éditions spéciales	56 377	37 886	48,8 %	31 530	21 346	47,7 %
Total partiel	112 848	89 918	25,5 %	60 411	51 223	17,9 %
PARI SPORTIF	46 540	42 537	9,4 %	26 273	25 498	3,0 %
Total	1 834 423	1 793 297	2,3 %	953 225	926 308	2,9 %

APPORT FINANCIER AUX OSBL

	Nombre OSBL	En millions de dollars
1998-1999	755	10,173
1999-2000	917	10,067
2000-2001	1 058	10,347
2001-2002	1 174	10,179
2002-2003	1 282	10,469

RÉPARTITION DES DÉTAILLANTS ET TERMINAUX PAR CENTRE RÉGIONAL

AU 31 MARS 2003	Nombre de détaillants	%	Nombre de terminaux	%
Montréal et Nord-Ouest du Québec	3 494	33,1	2 814	33,9
Montréal et Sud-Est du Québec	3 642	34,5	2 918	35,1
Québec et Est du Québec	3 428	32,4	2 573	31,0
Total	10 564	100,0	8 305	100,0

RÉPARTITION DES DÉTAILLANTS SELON LA CATÉGORIE DE COMMERCE

AU 31 MARS 2003	Nombre	%
Tabagies et dépanneurs	5 045	47,8
Alimentation	2 056	19,4
Institutions financières	526	5,0
Autres entreprises de services	1 596	15,1
Pharmacies	822	7,8
Divers	325	3,1
Vendeurs itinérants	63	0,6
Kiosques	131	1,2
Total	10 564	100,0

DE NOUVELLES ENTENTES AVEC LES RÉSEAUX DE TÉLÉVISION

En juin 2002, les réseaux de télévision généralistes ont été invités à diffuser les nouveaux produits télévisés de Loto-Québec. C'est ainsi que *Célébration 2003* s'est retrouvé, en janvier 2003, sur les ondes de TQS, après plusieurs années d'exclusivité avec le réseau TVA. Le réseau TQS a aussi diffusé le jeu télévisé *Chasse aux Trésors, nouvelle génération*, enregistré au Capitole de Québec. Pour sa part, le réseau TVA, partenaire de longue date, a remporté l'appel d'offres pour la production et la diffusion des tirages de fin de soirée pour une période de trois ans.

LA PROMOTION DU JEU RESPONSABLE

La contribution du secteur des loteries à la promotion du jeu responsable a été particulièrement importante au cours du dernier exercice. Ainsi 20 % du temps publicitaire a été consacré à diffuser des messages de prévention et à promouvoir la ligne téléphonique 1 866 SOS-JEUX. « Le jeu doit demeurer un jeu » et « Les loteries sont réservées aux plus de 18 ans » sont des exemples de messages diffusés. Le dernier exercice a aussi donné lieu à une vigilance accrue concernant le respect de la loi interdisant la vente de loteries aux mineurs. Par exemple, un nouveau programme de sensibilisation des détaillants aux impératifs de la loi a été réalisé.

LA POURSUITE DU PROGRAMME D'IDENTIFICATION

Le programme d'identification de la Société s'est poursuivi avec l'installation de 1 600 luminaires arborant le nouveau logo de Loto-Québec. Afin d'accentuer la visibilité de la Société, plusieurs kiosques ont été décorés aux couleurs d'événements commandités. Un dépliant faisant état de l'utilisation des revenus de Loto-Québec est maintenant offert dans un présentoir spécifique.

LES CASINOS POURSUIVENT LEUR CROISSANCE

La compétence et le dynamisme de ses employés ont permis à la Société des casinos du Québec d'atteindre ses principaux objectifs financiers. La filiale, qui regroupe le Casino de Montréal, le Casino du Lac-Leamy et le Casino de Charlevoix, a réalisé un chiffre d'affaires de 747,5 millions de dollars, ce qui représente une croissance de 2,8 % par rapport à l'exercice précédent.

La forte hausse du nombre de visiteurs en provenance de l'Ontario et des États-Unis constitue un des faits marquants de la dernière année. Les efforts promotionnels consentis sur ces deux marchés ont permis une augmentation de 24,1 % des clientèles ontarienne et américaine. Une nouvelle Direction du développement international a été mise sur pied pour exploiter tout le potentiel des marchés extérieurs. Son premier mandat est d'accroître la clientèle des joueurs de hautes mises provenant de l'extérieur du Québec.

Le programme de reconnaissance *Casino Privilèges* a rejoint 505 000 membres, une progression de 57 % par rapport à l'année précédente. Quant aux groupes de visiteurs en autobus, leur nombre a augmenté de 20,7 % pour l'ensemble des trois casinos.

Les trois établissements comptent quelque 4 400 employés. Le personnel y travaille dans plus de 115 types d'emplois et s'exprime dans 27 langues différentes. Au cours du dernier exercice, beaucoup d'énergie a été consacrée dans chacun des casinos à la mise en œuvre des plans d'action découlant des vastes consultations menées auprès des employés sur le climat de travail. Un important contrat de travail a par ailleurs été conclu avec les croupiers du Casino de Montréal au début de 2003.

La Société des casinos du Québec constitue une force économique importante au Québec. À elle seule, cette filiale a acquis pour près de 91 millions de dollars en biens et services au cours du dernier exercice, en sus des contrats de construction et de rénovation accordés.

Soucieuse de ses responsabilités envers la communauté, la Société des casinos du Québec a aussi commandité plusieurs événements d'envergure locale, régionale ou internationale, tels que le Bal de Neige, le Festival de montgolfières, le Festival canadien des tulipes, le Rallye international de Charlevoix, Rêves d'automne, le Festival international du Domaine Forget, le Grand Prix Air Canada et le Molson Indy Montréal.

LE CASINO DE MONTRÉAL

Le chiffre d'affaires du Casino de Montréal a progressé de 1 % et atteint 491,8 millions de dollars à la fin de l'exercice. Ses 2 756 employés ont eu beaucoup à faire au cours de l'année, l'établissement ayant accueilli près de 6,6 millions de visiteurs. Le 11 octobre 2002, au lendemain de son 9e anniversaire, le casino a accueilli son 50 millionième visiteur.

Lieu de divertissement incontournable, le Cabaret du Casino de Montréal a offert à son public, pour une sixième année consécutive, 14 productions d'une qualité exceptionnelle. Des 450 représentations données devant 185 679 spectateurs, 252 ont eu lieu en soirée et 198 en matinée.

AU 31 MARS	Chiffre d'affaires (M$)			Achalandage			Groupes en autobus		
	2003	2002	Variation (%)	2003	2002	Variation (%)	2003	2002	Variation (%)
Casino de Montréal	491,8	486,8	1,0 %	6 551 800	6 755 000	-3,0 %	4 338	3 930	10,4 %
Casino de Charlevoix	46,8	43,2	8,3 %	1 120 300	1 127 000	-0,6 %	3 054	2 400	27,3 %
Casino du Lac-Leamy	208,9	197,0	6,0 %	3 398 600	3 340 450	1,7 %	3 113	2 370	31,4 %

NOS TROIS CASINOS COMPTENT QUELQUE 4 400 EMPLOYÉS QUI TRAVAILLENT DANS 115 TYPES D'EMPLOIS ET S'EXPRIMENT DANS 27 LANGUES DIFFÉRENTES.

LE CASINO DU LAC-LEAMY

Le Casino du Lac-Leamy a accueilli près de 3,4 millions de visiteurs durant l'exercice 2002-2003. Le chiffre d'affaires de l'établissement a augmenté de 6 %, pour atteindre 208,9 millions de dollars. Un tout nouveau stationnement de 1 140 places a été construit afin de mieux répondre aux besoins de la clientèle. Au total, 3 800 places sont maintenant disponibles pour les visiteurs du casino, du Théâtre du Casino, du centre des congrès et de l'hôtel Hilton Lac-Leamy.

Les heures d'ouverture du casino ont été modifiées. Depuis juin 2002, il est ouvert de 9 heures à 4 heures. Une centaine de nouveaux postes ont ainsi été créés et quelque 300 nouveaux employés se sont joints à l'équipe en place. Une convention collective a été conclue au début de l'exercice avec des techniciens en surveillance, membres du Syndicat canadien de la fonction publique.

Le Théâtre du Casino a fêté son premier anniversaire le 21 septembre 2002. Au total, 232 spectacles y ont été présentés devant quelque 130 000 spectateurs. Trente-huit productions ont été données, soit 28 en soirée et 10 en matinée.

LE CASINO DE CHARLEVOIX

Le Casino de Charlevoix a connu la meilleure année de son histoire avec plus de 1,1 million de visiteurs et un chiffre d'affaires de 46,8 millions. Ce sommet représente une hausse de 8,3 % en regard de l'exercice précédent. L'association du Casino de Charlevoix et du Fairmont Le Manoir Richelieu s'est révélée particulièrement fructueuse en 2002-2003, l'hôtel enregistrant un taux d'occupation record grâce à une augmentation de 27 % de sa clientèle américaine. Quant au casino, il a vu son achalandage hors Québec croître de 16,2 %.

De façon à mieux servir leur clientèle, le Fairmont Le Manoir Richelieu et le Casino de Charlevoix ont entrepris l'aménagement d'un parcours additionnel de neuf trous adjacent au terrain de golf existant. Les amateurs profiteront de la réalisation de ces travaux dès la saison estivale 2003.

Plusieurs distinctions ont été décernées au Fairmont Le Manoir Richelieu et au Casino de Charlevoix:

- Le restaurant Le Charlevoix a reçu une attestation *Quatre Diamants* des associations d'automobilistes CAA et AAA. Moins de 4 % des 11 000 restaurants évalués par les deux associations obtiennent cette distinction.
- La qualité du service de l'hôtel a été reconnue par le guide *Mobil Travel* qui lui a décerné une cote *Trois Étoiles*.
- Le Casino de Charlevoix, le Fairmont Le Manoir Richelieu et le restaurant Le Charlevoix ont été des lauréats régionaux des Grands Prix du tourisme québécois 2003, respectivement dans les catégories Attraction touristique de 100 000 visiteurs et plus, Hébergement de 150 chambres et plus et Gastronomie.

Ces distinctions et reconnaissances témoignent du professionnalisme du personnel de ces établissements et de son engagement à toujours bien servir la clientèle qui les fréquente.

RESTO-CASINO ACCUMULE RECORDS ET DISTINCTIONS

Resto-Casino est la filiale de Loto-Québec qui assure la gestion des bars et des restaurants de ses trois casinos ainsi que l'exploitation de l'hôtel Hilton Lac-Leamy. En cette première année complète d'exploitation de l'hôtel Hilton Lac-Leamy, le chiffre d'affaires de Resto-Casino a augmenté de façon importante : de 72,1 millions de dollars qu'il était en 2001-2002, il est passé à 93,2 millions de dollars en 2002-2003.

Resto-Casino emploie 1 600 personnes réparties dans 70 types d'emplois différents. Cette dernière année encore, les employés de Resto-Casino ont su offrir des services de restauration et d'hôtellerie de grande qualité, s'employant à préparer cinq millions de repas et servant quelque 15 millions de clients.

Les retombées économiques des activités de Resto-Casino ne se limitent pas à l'emploi. La filiale est aussi un client important pour un grand nombre d'entreprises québécoises du secteur agro-alimentaire. Par exemple, elle compte parmi les plus importants acheteurs de porc et de crevettes au Québec. Au total, elle a acheté de fournisseurs québécois pour près de 48 millions de dollars d'approvisionnements au cours du dernier exercice.

Le dynamisme et le professionnalisme des employés de Resto-Casino ont été reconnus et salués de diverses façons. Hauts lieux de gastronomie, les restaurants Le Baccara, du Casino du Lac-Leamy, et Nuances, du Casino de Montréal, ont reçu pour la troisième année consécutive la précieuse cote *Cinq Diamants* attribuée par les associations d'automobilistes CAA et AAA. Figurant parmi les distinctions les plus convoitées de l'industrie, la cote *Cinq Diamants* est synonyme de gastronomie de très haut niveau. Au Canada, cinq restaurants seulement, dont trois au Québec, ont reçu cette distinction. De même, la carte des vins du restaurant Nuances lui a valu la mention *Best Award of Excellence 2002* accordée par le *Wine Spectator*.

Le Hilton Lac-Leamy a été doublement honoré par la société Hilton qui lui a décerné ses deux prix les plus prestigieux pour l'année 2002, soit le *Guest Loyalty Award* et le *Connie Award*. Le premier reconnaît la satisfaction de la clientèle alors que le deuxième est attribué à l'établissement offrant la meilleure performance de la chaîne hôtelière en Amérique du Nord. Accordées au terme d'une première année d'exploitation seulement, ces deux distinctions constituent certes un hommage à la qualité du travail accompli par le personnel du Hilton Lac-Leamy. Signalons enfin que les travailleurs de Resto-Casino au service du Hilton Lac-Leamy ont conclu leur première convention collective au cours du dernier exercice.

LOTERIES VIDÉO : STABILITÉ ET PRÉVENTION

La qualité, l'intégrité et la sécurité sont au cœur des préoccupations de la quarantaine d'employés de la Société des loteries vidéo du Québec (SLVQ), la filiale de Loto-Québec qui gère le réseau d'appareils de loterie vidéo (ALV) exploités dans les établissements agréés.

Le chiffre d'affaires de la SLVQ est demeuré stable en 2002-2003, atteignant 1,077 milliard de dollars à la fin de l'exercice. Ces revenus ont permis de dégager un bénéfice net de 705,8 millions de dollars et de verser aux exploitants des commissions totalisant 280 millions de dollars.

Au cours des deux derniers exercices, le nombre d'ALV est passé de 15 300 à quelque 14 300. Les 14 301 ALV en service au 31 mars 2003 étaient répartis dans 3 663 sites, tous exploités par des détenteurs d'une licence de la Régie des alcools, des courses et des jeux.

LE REMPLACEMENT DES ALV

La SLVQ a amorcé en janvier 2003 le processus de remplacement de son parc d'ALV, lequel datait de 1993. Il s'agit d'un projet dont les coûts de réalisation se chiffrent à quelque 200 millions de dollars lorsqu'on y inclut les frais de transport et l'acquisition du matériel d'appoint. Les préparatifs en vue de l'implantation des nouveaux ALV ont nécessité un niveau élevé de professionnalisme et de dévouement de l'ensemble des employés. Une somme considérable de temps et d'énergie a été requise pour planifier cette vaste opération dans les moindres détails.

La nouvelle génération d'ALV est dotée de différents mécanismes et dispositifs favorisant le jeu responsable :

- Présence d'une horloge permanente dans tous les écrans de jeu.
- Obligation pour le joueur d'indiquer une durée de jeu (15, 30, 45 ou 60 minutes) avant chaque session.
- Affichage des crédits en dollars.
- Module explicatif sur le hasard, intégré à l'appareil et accessible en tout temps pour consultation.
- Boîtier de couleur noire plutôt que chrome, ce qui réduit l'attrait visuel de l'appareil.
- Mise en garde et mention de la ligne 1 866 SOS-JEUX dans la partie supérieure de l'appareil. Taux de retour moyen de l'appareil indiqué dans sa partie inférieure.
- Réduction du nombre de jeux disponibles, de 23 à 10, avec un maximum de cinq par type d'appareil.
- Impossibilité pour le joueur d'arrêter les rouleaux de jeux en touchant l'écran.
- Réduction de l'insertion maximale par session de jeu, qui passe de 100 à 60 dollars.
- Désactivation automatique des appareils en dehors des heures d'ouverture autorisées.

L'IMPLANTATION DE CONTRÔLEURS DE SITE

Le remplacement des ALV amorcé au cours du dernier exercice coïncide avec l'implantation des contrôleurs de site. Ces contrôleurs permettent de centraliser sur un même terminal plusieurs opérations administratives liées à l'exploitation des appareils (validation des coupons de remboursement, facturation hebdomadaire, rapports, etc.). Munis d'un lecteur de code à barres à accès contrôlé, ces contrôleurs sont des outils additionnels pour protéger les exploitants contre les tentatives de fraude. Ils constituent une bonification importante de la gamme de services que la SLVQ offre à son réseau d'exploitants.

UN SYSTÈME DE FORMATION CONTINUE EN LIGNE

Le remplacement des ALV a également donné lieu à un réaménagement complet de la formation destinée aux partenaires commerciaux de la SLVQ. C'est ainsi qu'a été créé un système permanent de formation en ligne, accessible en tout temps et de partout au Québec. Interactif, le système s'appuie sur les plus récentes applications des technologies de l'Internet. Il favorise une formation uniforme et continue, avec des contenus constamment mis à jour. Il assure également une diffusion rapide et efficace d'informations névralgiques pour la SLVQ et ses partenaires commerciaux.

DES SÉANCES D'INFORMATION SUR LE HASARD ET LE JEU EXCESSIF

Dès l'été 2002, tous les exploitants avaient bénéficié des séances d'information sur le hasard et le jeu excessif que la SLVQ avait commencé à offrir durant l'exercice précédent, en collaboration avec le Centre québécois d'excellence pour la prévention et le traitement du jeu, affilié à l'Université Laval. Au total, 4 200 personnes ont assisté à ces séances de formation visant une meilleure sensibilisation des exploitants et de leur personnel à la problématique du jeu excessif. Toute l'équipe de la SLVQ et les dépositaires régionaux se sont également prévalus de cette formation.

LE TAUX DE RETOUR AUX JOUEURS

Le taux de retour moyen accordé aux joueurs est de 92 %. Ainsi, pour chaque dollar misé, le taux moyen de retour est de 92 cents. Cette moyenne est atteinte après des millions de parties jouées et tient compte à la fois de leur caractère aléatoire, de la multiplicité des jeux et de la variété des lots et des combinaisons possibles. Le caractère aléatoire des jeux et le taux de retour des appareils sont vérifiés et attestés par le Service des appareils de jeu (SAJ), une division du Laboratoire des sciences judiciaires et de médecine légale du ministère de la Sécurité publique.

LOTERIES VIDÉO

AU 31 MARS 2003

Nombre d'appareils	14 301
Nombre de sites	3 663
Nombre d'appareils par site (moyenne)	3,9
Nombre d'appareils pour 1 000 habitants	2

REVENUS ET COMMISSIONS

AU 31 MARS 2003
(en millions de dollars)

Revenu net	1 077
Bénéfice net	706
Commissions aux détaillants	280

RÉPARTITION DES SITES ET DES APPAREILS PAR RÉGION

AU 31 MARS 2003	ALV	Sites
Laval – Lanaudière – Laurentides	2 197	527
Montréal	4 115	895
Québec – Chaudière-Appalaches	1 709	474
Mauricie – Bois-Francs	1 037	292
Estrie	927	256
Saguenay – Lac-Saint-Jean – Côte-Nord	799	240
Bas-Saint-Laurent – Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine	519	176
Abitibi-Témiscamingue – Nord-du-Québec	472	134
Montérégie	1 747	468
Outaouais	779	201
Total	14 301	3 663

LE SECTEUR DES BINGOS ACCROÎT SES VERSEMENTS AUX OSBL

La Société des bingos du Québec (SBQ), filiale de Loto-Québec, a pour mandat de commercialiser des jeux de bingo en réseau et de soutenir financièrement les organismes sans but lucratif (OSBL) titulaires d'une licence de bingo, plus spécifiquement ceux qui font partie du réseau de la SBQ.

Depuis sa création en 1997, la SBQ était tenue de verser au moins 50 % de ses profits aux OSBL participants titulaires d'une licence de bingo. Dans les faits, c'est en moyenne 70 % de ses bénéfices nets qu'elle redistribuait à l'ensemble des OSBL. Depuis avril 2002, l'apport aux OSBL participants a été augmenté par le versement d'une subvention d'un montant équivalent au bénéfice net de la SBQ.

Au terme de sa cinquième année d'existence, la SBQ affiche un chiffre d'affaires de 37,6 millions de dollars, en baisse de 5 % par rapport aux 39,6 millions de dollars de l'exercice précédent. Quant à son bénéfice d'exploitation, il s'est élevé à 11,9 millions de dollars, soit une réduction de 12 % au regard de l'exercice 2001-2002. De ce bénéfice, près de 10,1 millions de dollars ont été versés aux 686 OSBL qui font partie du réseau de la SBQ et 840 000 dollars ont été répartis entre les 407 OSBL dont les séances de bingo ont lieu dans les salles non participantes. Avec des versements aux OSBL totalisant 10,9 millions de dollars, l'apport additionnel aura permis de leur remettre un montant supplémentaire de 2,1 millions par rapport aux 8,8 millions distribués l'an dernier.

Le fléchissement des revenus de la SBQ est lié à la diminution du nombre de séances de bingo au Québec et à la baisse de l'assistance moyenne par salle. Des OSBL ont cessé leurs activités de bingo et des salles ont fermé. La décroissance des revenus de la SBQ reflète un phénomène qui se manifeste partout ailleurs au pays depuis quelques années, soit une baisse d'intérêt pour cette forme traditionnelle de loisir qu'est le bingo.

Le réseau de la SBQ compte 136 salles sur un total de quelque 460 salles répertoriées au Québec. Les principaux produits offerts en réseau sont *Le Grand Tour*, en soirée, *Le Petit Tour*, en après-midi, et *Éclair*, un jeu optionnel de type *Keno*.

VERS UN MAINTIEN DE L'OFFRE DE JEUX

L'implantation d'une nouvelle plateforme informatique pour le bingo en réseau constitue un des faits saillants du dernier exercice. Conçue pour répondre aux nouveaux défis de l'industrie, elle permet notamment des lots progressifs régionaux. Autre amélioration rendue possible par cette plateforme : la nouvelle lisière de bingo préimprimée offrant une carte additionnelle sans frais supplémentaires pour le consommateur. L'introduction de cette lisière à valeur ajoutée a eu pour effet d'augmenter la satisfaction de la clientèle à l'égard des jeux en réseau tout en contribuant au maintien de la consommation moyenne par personne.

DES ACTIVITÉS DE MARKETING QUI PORTENT FRUIT

Des efforts de marketing ont été déployés dans le but de stimuler les ventes, de maintenir l'intérêt à l'égard des produits de la SBQ et d'inciter une nouvelle clientèle à fréquenter les salles de bingo. Ainsi l'événement *Bingo Vegas* a permis à 52 participants de prendre part, à l'hôtel Hilton Lac-Leamy de Gatineau, à une spectaculaire soirée de bingo qui offrait jusqu'à 100 000 dollars à gagner. Les participants à cet événement organisé pour une deuxième année consécutive étaient sélectionnés au hasard parmi les joueurs de bingo en réseau des quatre coins du Québec.

La cinquième édition de la tournée estivale du *Bingo Show* a de nouveau permis aux amateurs de bingo de se divertir dans une atmosphère de fête. Très populaire, cette tournée a entraîné une hausse significative de l'assistance et des ventes dans les salles participantes. D'autres activités ont également permis d'augmenter la visibilité du bingo en réseau, notamment le *Bingo Les 2 Tours* présenté conjointement par la SBQ, *Le Journal de Montréal* et *Le Journal de Québec*.

UN SERVICE DE QUALITÉ À LA HAUTEUR DES ATTENTES DES DIVERSES CLIENTÈLES

La disponibilité et la courtoisie manifestées à l'endroit des amateurs de bingo, au téléphone et lors des séances en salle, de même que les différents outils de communication mis à la disposition des partenaires de la SBQ – OSBL et gestionnaires de salle – ont contribué à maintenir un service à la clientèle de grande qualité. Les taux de satisfaction à l'égard de la SBQ sont supérieurs à 95 %.

La SBQ a continué d'accorder une oreille attentive aux préoccupations de l'industrie et aux besoins de ses intervenants. Les actions à prendre pour améliorer la gestion des salles et l'offre de jeu en vue d'une relance de l'industrie font d'ailleurs l'objet de discussions au sein du secrétariat de l'industrie constitué des principaux intervenants du secteur. En cours d'année, la SBQ a participé activement à ces discussions et proposé de nouvelles avenues afin de créer des retombées significatives pour l'ensemble des OSBL titulaires de licences de bingo.

UNE PETITE ÉQUIPE AU SERVICE DES INTERVENANTS DE L'INDUSTRIE DU BINGO

Pour voir à la commercialisation du bingo en réseau, la SBQ compte sur une petite équipe d'une vingtaine d'employés répartis dans trois secteurs : les finances et l'administration, les technologies de l'information et les ventes-marketing. La réussite de l'entreprise repose pour une bonne part sur la solidité du partenariat que cette petite équipe a su construire au fil des ans avec les OSBL titulaires de licences de bingo et les gestionnaires de salle.

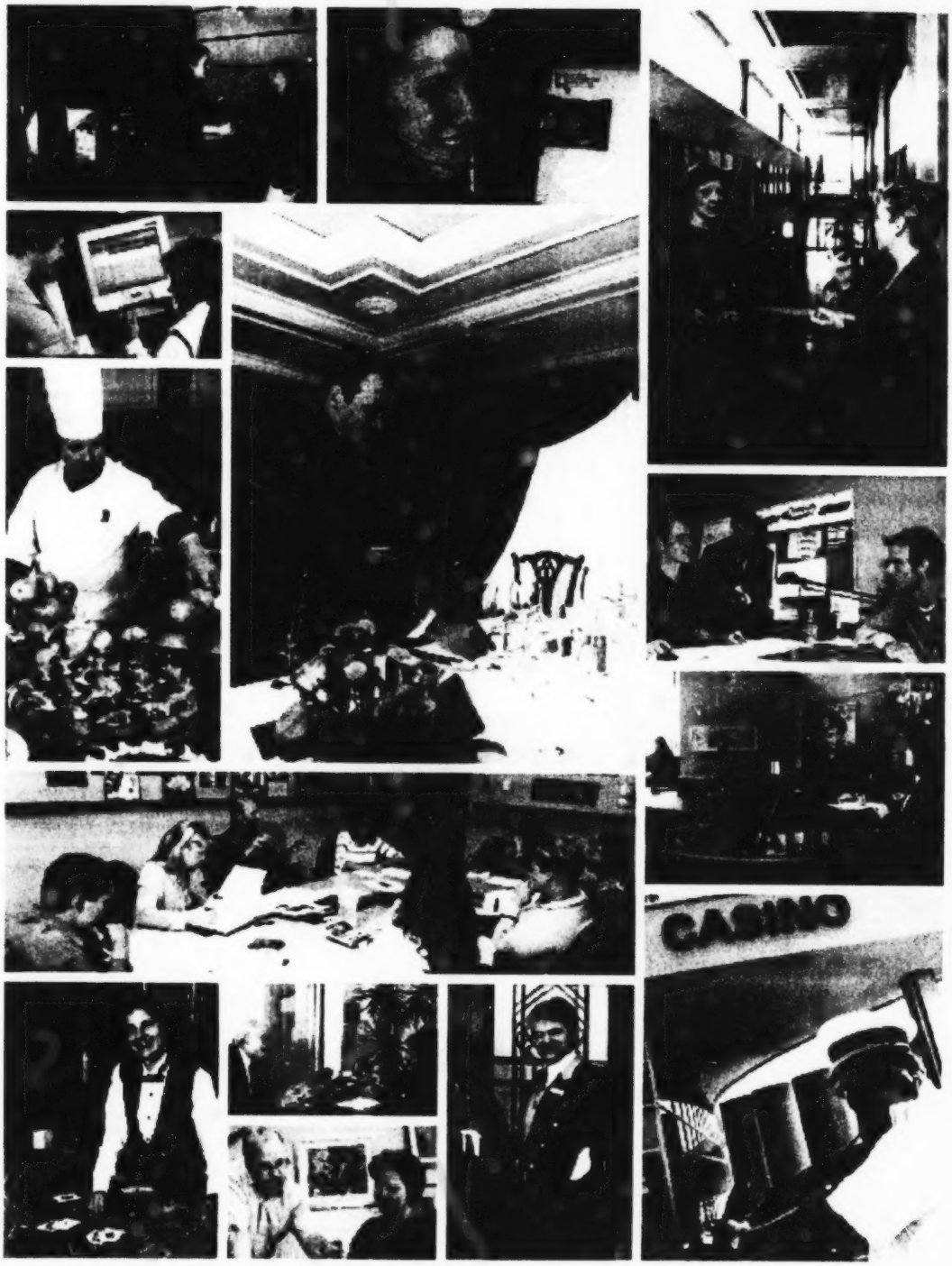
En un peu plus de 5 ans, grâce à la pertinence et à la qualité de ses interventions, l'équipe de la SBQ s'est forgé une excellente réputation auprès des intervenants de son industrie. L'initiative, la créativité et le travail d'équipe ont fait en sorte que la filiale remplisse brillamment le mandat qui lui a été confié.

VENTES PAR RÉGION

DU 1er AVRIL 2002 AU 31 MARS 2003

RÉGION	Salles participantes	Événements tenus	OSBL participants*	Ventes nettes totales	Commissions des gestionnaires	Montants octroyés aux OSBL participants		
						Sommes versées selon le règlement	$ supplémentaires jusqu'à 100 % du bénéfice net SBQ	
				$	$	$	$	$
Bas St-Laurent	5	800	25	412 125	21 257	82 257	27 925	
Québec	15	4 063	81	4 276 832	242 107	854 630	289 779	
Chaudière-Appalaches	7	1 059	25	944 810	49 165	188 768	64 006	
Côte-Nord	2	152	4	121 629	4 125	24 477	8 258	
Saguenay-Lac-St-Jean	6	1 019	28	785 512	40 996	156 855	53 218	
Mauricie, Bois-Francs	7	1 906	38	2 171 244	122 986	434 520	147 132	
Estrie	4	926	20	992 140	58 047	198 168	67 225	
Montérégie	21	5 457	113	7 182 019	409 116	1 435 863	486 512	
Montréal	31	7 637	149	9 358 679	535 942	1 871 013	634 306	
Abitibi-Témiscamingue	7	1 016	20	732 440	39 481	146 389	49 643	
Outaouais	6	1 280	25	1 161 169	64 574	232 504	78 660	
Laval	6	2 291	44	2 696 654	156 737	538 982	182 631	
Laurentides	12	2 809	55	3 586 854	203 722	717 508	242 983	
Lanaudière	12	2 128	42	2 651 222	142 889	530 869	179 612	
Gaspésie	6	684	17	531 414	20 903	106 214	36 007	
TOTAL (excluant le fonds)	147	33 227	686	37 604 743	2 112 047	7 519 017	2 547 897	10 066 914
Fonds : Montant alloué aux OSBL non participants								839 751
Grand total pour les OSBL								10 906 665

** Nous avons retenu les données les plus récentes envoyées par la RACJ, en mars 2003.*


CASINO

UN SAVOIR-FAIRE RECONNU SUR LES MARCHÉS EXTÉRIEURS

Forte d'une expérience de plus de 30 ans, Loto-Québec a acquis une réputation internationale qui lui vaut d'accueillir régulièrement des délégations des cinq continents. Chef de file reconnu pour la diversité de ses produits et sa capacité à innover dans chacune de ses sphères d'activité, la Société fait de plus en plus valoir son expertise à l'étranger. Trois sociétés s'emploient à exporter le savoir-faire de Loto-Québec : Ingenio, Technologies Nter et Casino Mundial.

INGENIO

Ingenio est la filiale de Loto-Québec qui se consacre à la recherche, au développement et à la commercialisation de nouveaux produits de loterie. Exploitant les riches possibilités offertes par le multimédia interactif, Ingenio s'est surtout fait connaître jusqu'à maintenant par ses jeux de loterie avec cédérom, un concept breveté qui continue d'offrir d'intéressantes perspectives de commercialisation à l'extérieur du Québec.

Fière de ses réalisations passées, l'équipe d'Ingenio ne se repose pas sur ses lauriers et poursuit ses travaux de recherche appliquée. En 2002-2003, elle a développé une quinzaine de concepts de jeu de loterie multimédia, dont cinq ont été testés sous forme de prototype.

Ingenio tire sa force de la diversité des compétences des membres de son équipe formée autour d'un noyau de quelque 38 personnes. Les professionnels d'Ingenio proviennent de différents secteurs de l'industrie des jeux de hasard et d'argent – loteries, jeux vidéo, casinos, bingo, etc. – et du multimédia. Ce mariage unique de savoir-faire assure l'excellence des produits d'Ingenio.

LES ENTENTES COMMERCIALES

Ingenio bénéficie d'ententes de commercialisation de ses produits brevetés conclues avec les plus grands imprimeurs de billets de loterie de la scène internationale, soit Oberthur Jeux et Technologies, Pollard Banknote et Scientific Games International. Au cours du dernier exercice, elle a aussi créé des partenariats d'affaires pour le développement de nouvelles plateformes de jeux et l'utilisation de marques de commerce qui présentent un bon potentiel de vente à l'exportation. C'est ainsi qu'à l'automne 2002, elle a signé une entente avec MDI Entertainment, un détenteur américain de marques de commerce renommées. Ce type de partenariat vise à assurer une meilleure diffusion des produits d'Ingenio et laisse présager d'autres occasions d'affaires.

LE CATALOGUE DE JEUX

Le catalogue de jeux avec cédérom d'Ingenio comprend maintenant neuf titres, dont quatre ont été produits au cours du dernier exercice, soit *Mini-Golf*, *Casteldor*, *Quiz* et *Memento*. Trois adaptations locales ont également été réalisées pour de nouveaux clients : une version portugaise du jeu *Mot Mystère* pour la société *Santa Casa de Misericórdia de Lisboa (SCML)*, une version anglaise de *Trio Royal* – devenu *Solitaire Riches* – pour le compte de sociétés membres de la Western Canada Lottery Corporation et une adaptation de *Treasure Tower*™ pour la Connecticut State Lottery.

INTERNET : UN NOUVEAU MODE DE DISTRIBUTION

Plusieurs sociétés de loteries étrangères autorisées par l'État commercialisent déjà des loteries dans Internet ou comptent le faire bientôt. Afin de répondre aux attentes de sa clientèle étrangère, l'équipe d'Ingenio s'est donc appliquée à développer une solution technologique innovatrice permettant l'accès à ses loteries multimédias par téléchargement. Les loteries multimédias d'Ingenio peuvent donc désormais être diffusées selon deux modes de distribution : Internet et cédérom.

INGENIO BÉNÉFICIE D'UNE RENOMMÉE INTERNATIONALE ET CONTRIBUE AINSI À ACCRÉDITER LA RÉPUTATION D'AVANT-GARDISME ET DE DYNAMISME DE LOTO-QUÉBEC.

UN ACTEUR IMPORTANT DE L'INDUSTRIE QUÉBÉCOISE DU MULTIMÉDIA

La structure, la rigueur et la stabilité de ses processus d'exploitation procurent à Ingenio une grande crédibilité dans l'industrie québécoise du multimédia. Les liens étroits qu'elle entretient avec cette industrie favorisent le réseautage et lui assurent une relève compétente. Les contrats octroyés par Ingenio encouragent aussi la création et le développement d'entreprises québécoises dans le secteur du multimédia.

Ingenio est très active au sein de l'Alliance NumériQC, un réseau qui regroupe des professionnels de l'industrie du numérique et du multimédia. Chaque année, dans le cadre du Concours québécois en entrepreneurship, elle offre une bourse pour faciliter le démarrage d'une entreprise active dans le secteur du multimédia. Une bourse d'excellence portant son nom est aussi remise lors du Gala des boursiers du Centre national d'animation et de design (Centre NAD). Ingenio soutient également les activités de Cybercap, un organisme qui offre un stage de 26 semaines à des jeunes décrocheurs de moins de 25 ans.

CRÉER, DÉVELOPPER, EXPORTER

Ingenio bénéficie d'une renommée internationale après seulement quatre ans d'existence. La filiale contribue ainsi à accréditer la réputation d'avant-gardisme et de dynamisme de Loto-Québec auprès de ses pairs. Grâce au dévouement et au professionnalisme de son personnel, elle peut réaliser sa mission première qui est de créer, développer et exporter.

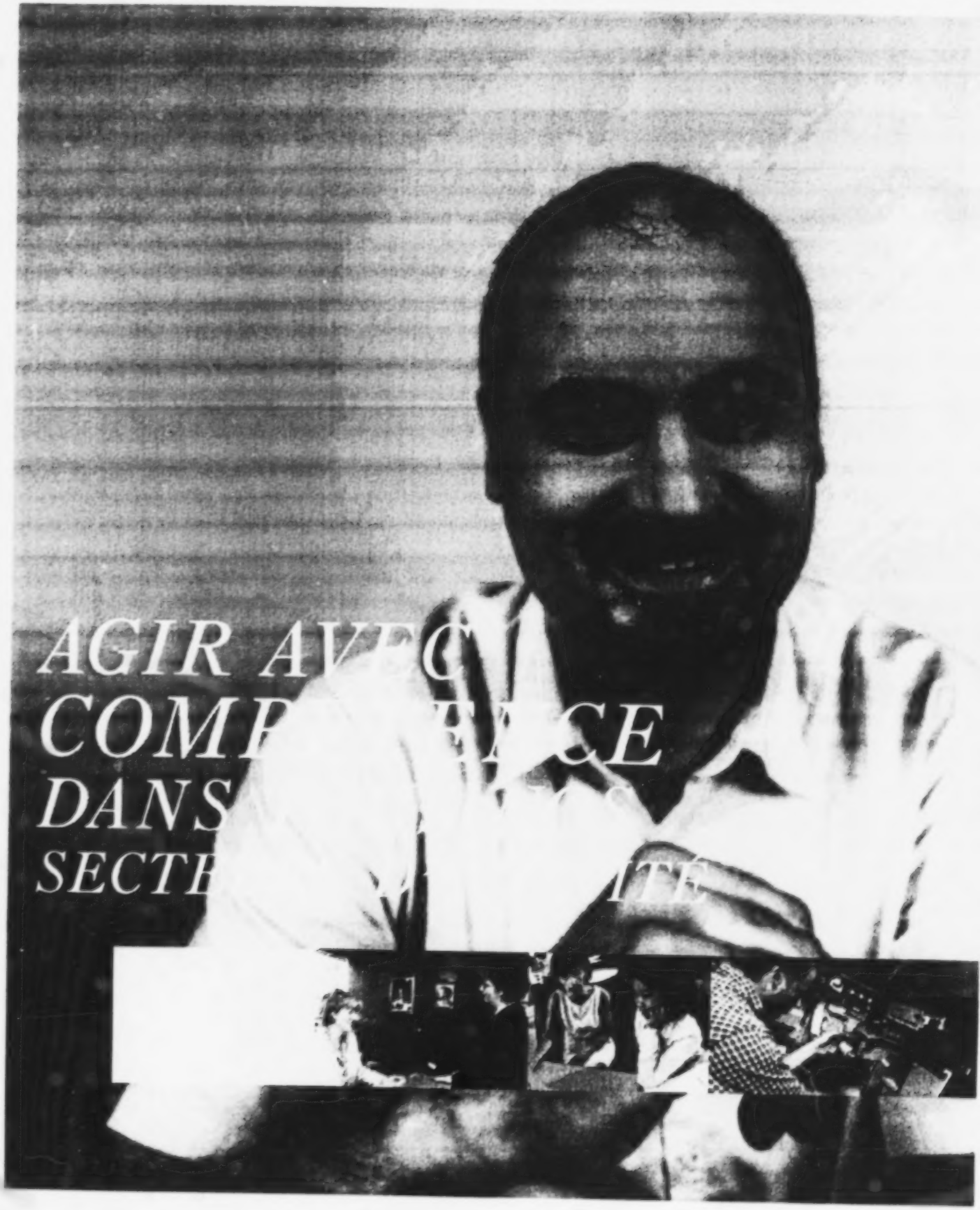
TECHNOLOGIES NTER

Technologies Nter offre à l'industrie internationale des jeux de hasard et d'argent des produits et services à valeur ajoutée, allant de la conception et de l'implantation de solutions technologiques à la gestion complète de réseaux informatiques. Elle exerce déjà cette fonction de gestion – en impartition – auprès de la Société des casinos du Québec et de la Société des loteries vidéo du Québec. Impliquée dans plusieurs des projets de développement informatique de ces deux sociétés, Technologies Nter collabore aussi à la réalisation du projet Iris. Sa collaboration lui permettra de mieux exploiter les possibilités de commercialisation des diverses composantes du projet.

Plusieurs produits développés par Technologies Nter se prêtent déjà à une mise en marché, notamment NterDraw, NterMedia et NterConnect Bingo, utilisés respectivement pour la réalisation de tirages électroniques, la diffusion automatisée de résultats de loteries et la gestion de bingos en réseau. Plusieurs systèmes et applications utilisés par la Société des loteries vidéo du Québec et d'autres destinés aux casinos actuellement en développement offrent aussi un potentiel de commercialisation important.

CASINO MUNDIAL

Casino Mundial est une filiale à part entière de Loto-Québec vouée à l'exportation du savoir-faire québécois en matière de conception, d'implantation et de gestion de casinos. Créée en juillet 2002, la nouvelle filiale a poursuivi les démarches engagées par la Société auprès des autorités du Mexique dans l'éventualité d'une légalisation des casinos dans ce pays. Elle s'est aussi employée à identifier d'autres occasions d'affaires.


AGIR AV
COMP E
DANS
SECTE

LE SECRÉTARIAT GÉNÉRAL, LES AFFAIRES JURIDIQUES ET LA VÉRIFICATION INTERNE

Le bureau du Secrétariat général et de la Vice-présidence à la direction juridique de Loto-Québec veille au maintien de l'intégrité et de la crédibilité de la Société et de ses filiales. Outre le secrétariat général et les affaires juridiques, cette instance a la responsabilité de la vérification interne, de la gestion des ressources documentaires, de la prévention du jeu pathologique et du secrétariat général de la World Lottery Association. Le haut niveau d'expertise des personnes qui y travaillent en fait un pilier important de l'entreprise. Le groupe assiste la haute direction dans différents dossiers stratégiques et épaule les autres secteurs de l'organisation dans leurs activités.

LE SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

Entre autres contributions au cours du dernier exercice, le Secrétariat général a été activement impliqué dans la préparation des 10 réunions du conseil d'administration de la Société, de ses filiales et des entreprises dans lesquelles la Société détient une participation financière. En plus d'assurer le secrétariat général de la Société et de ses filiales, cette direction a continué de gérer les dossiers d'obtention de brevets et de marques de commerce de même que l'octroi des licences assurant la protection de la propriété intellectuelle de la Société à l'échelle internationale. Le Secrétariat général a également vu au bon fonctionnement du centre documentaire. Riche de plus de 3 000 livres, ce centre est consulté par les sociétés de loteries du monde entier.

LES AFFAIRES JURIDIQUES

Au cours de l'exercice 2002-2003, la Direction des affaires juridiques a été particulièrement active sur trois fronts : l'élaboration de politiques et de procédures en vue de l'application des règlements visant à contrer le recyclage des produits de la criminalité, la rédaction de divers contrats liés aux activités de la Société et la gestion de litiges. Beaucoup d'efforts ont été consacrés à la préparation de la documentation requise dans le dossier d'un recours collectif entamé contre la Société.

LA VÉRIFICATION INTERNE

La Direction de la vérification interne est la gardienne de la crédibilité et de la réputation d'intégrité de la Société. Elle veille de façon continue au bon fonctionnement de l'ensemble des systèmes de la Société en analysant périodiquement les mécanismes de contrôle en place, surtout dans les secteurs névralgiques. Au cours de l'exercice 2002-2003, la direction a porté une attention particulière à la sécurité des systèmes informatiques de la Société.

LA PRÉVENTION DU JEU PATHOLOGIQUE

Les multiples actions réalisées en rapport avec la prévention du jeu pathologique sont décrites à la page 33 du présent rapport.

LES FINANCES, L'ADMINISTRATION ET LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE

La diversité des activités de la Société, l'ampleur de son chiffre d'affaires et l'importance des sommes qu'elle traite quotidiennement requièrent des procédures administratives et financières rigoureuses. La Vice-présidence corporative aux finances et à l'administration a la responsabilité d'établir ces procédures et d'apporter son soutien aux différentes unités de la Société pour qu'elles exercent une gestion efficiente de leurs opérations. Elle assure l'élaboration et le suivi des budgets, la préparation des états financiers ainsi que la gestion de la trésorerie et du portefeuille d'assurances de Loto-Québec et de ses filiales. La vice-présidence est également responsable de l'acquisition des biens et des services pour Loto-Québec et ses filiales. À cet effet, elle voit à obtenir le meilleur rapport qualité-prix tout en respectant les principes de transparence et d'équité dans le choix des fournisseurs.

L'IMPLANTATION DU SYSTÈME ORACLE

L'implantation réussie – et dans les délais prévus – du système intégré de gestion financière Oracle compte parmi les principales réalisations de la vice-présidence au cours de la dernière année. Ce changement majeur dans le fonctionnement administratif de Loto-Québec a signifié la mise au rancart de plusieurs systèmes désuets qui ne répondaient plus aux besoins de la Société. Entre autres avantages, le nouveau système intègre les activités d'approvisionnement, facilite la gestion des stocks et permet une utilisation accrue des transactions électroniques, particulièrement avec les banques et les gouvernements. La prochaine année sera consacrée à rendre le système encore plus convivial de façon à en tirer le maximum d'avantages.

LES ACTIVITÉS DE PLANIFICATION STRATÉGIQUE

La Vice-présidence corporative à la planification stratégique a pour mission de conseiller la haute direction et les gestionnaires de la Société et de les appuyer dans leurs efforts visant une amélioration continue des opérations. Afin de jouer son rôle avec toute la compétence voulue, la nouvelle vice-présidence s'est dotée de ressources spécialisées dans les domaines de la gestion financière, de la statistique et de l'administration.

Travaillant de concert avec les responsables des secteurs concernés, la vice-présidence a coordonné l'évaluation des principaux projets décrits dans le *Plan d'action 2003-2006* rendu public en novembre 2002. Elle a développé pour ces projets – particulièrement ceux qui impliquent des immobilisations – des grilles d'analyse permettant de mesurer leur impact et d'évaluer leur rentabilité. À cet égard, l'équipe de la vice-présidence s'est employée à identifier les besoins fonctionnels et techniques des utilisateurs et à proposer des solutions optimales répondant aux exigences d'exploitation de la Société.

UNE FONCTION DE VEILLE ET DES INDICATEURS DE GESTION

Toujours sur le plan stratégique, l'équipe de la vice-présidence a mis en place une fonction de veille et d'analyse qui lui permet de colliger de l'information sur l'industrie des jeux de hasard et d'argent et, le cas échéant, de suggérer à l'entreprise des pratiques ou des orientations nouvelles. Dans un contexte de stabilisation de son chiffre d'affaires, la Société se doit de disposer d'indicateurs de gestion fiables lui permettant d'évaluer sa performance financière et de mesurer son efficacité opérationnelle. À cet effet, l'équipe de la vice-présidence a poursuivi la collecte et la mise à jour de données statistiques, produisant ainsi des indicateurs qui montrent l'évolution des performances de la Société. Elle a aussi procédé à la refonte du tableau de bord de la Société, lequel présente maintenant l'évolution trimestrielle de la marge bénéficiaire de chacun des secteurs d'activité de l'entreprise.

LES ACTIVITÉS IMMOBILIÈRES

Le parc immobilier de Loto-Québec a connu une croissance importante au cours des 10 dernières années. La superficie totale de ses immeubles dépasse aujourd'hui les 368 000 mètres carrés et leur valeur d'acquisition se chiffre à près de 0,7 milliard de dollars.

La Vice-présidence corporative à l'immobilier agit à titre de propriétaire du parc immobilier de la Société. Elle assure son maintien en bon état, gère son développement et définit les processus et les méthodes de travail en matière de gestion immobilière et de construction. En sa qualité d'experte-conseil auprès de Loto-Québec et de ses filiales, elle assume le rôle de maître d'œuvre dans la conduite des projets majeurs, et ce, par l'entremise de la filiale Casiloc. Elle veille aussi au bon fonctionnement de Lotim, l'autre filiale immobilière de Loto-Québec.

LES TRAVAUX RÉALISÉS

Les travaux d'agrandissement et de réfection du golf du Manoir Richelieu se sont poursuivis au cours du dernier exercice avec l'aménagement d'un terrain de pratique et d'un nouveau parcours de neuf trous qui s'ajoutent aux 18 trous existants. Amorcé à l'automne 2001, ce vaste projet de 14 millions de dollars sera complété en 2005 au terme d'une réfection complète de chacun des 18 trous originaux. Le nouveau parcours offre des vues spectaculaires que la presse spécialisée n'a pas tardé à louanger. Par ailleurs, la découverte d'une importante source d'eau et son exploitation pour répondre aux besoins du golf ont accessoirement permis d'apporter une solution permanente au problème d'approvisionnement en eau que connaissaient les habitants d'un secteur de la municipalité de La Malbaie.

Au Manoir Richelieu même, des travaux d'agrandissement de la piscine ont été entrepris afin de doubler la capacité du bassin extérieur. Quant au Casino du Lac-Leamy, il est maintenant doté d'un stationnement étagé de 1600 places, recouvert d'une enveloppe de verre et surmonté d'un héliport. Le nouvel équipement a été construit au coût de 29,5 millions de dollars. Des travaux ont également été lancés pour transformer en version cabaret le parterre de la salle de spectacle actuellement aménagé à l'italienne.

LOTIM

Lotim, filiale de Loto-Québec, détient 50 % de l'immeuble abritant le siège social de la Société, rue Sherbrooke, à Montréal. Elle a pour partenaire SITQ National inc., une filiale de la Caisse de dépôt et placement du Québec. Peu de changements sont survenus dans la location de l'immeuble au cours du dernier exercice, le taux d'occupation demeurant pratiquement à 100 %. En 2003, Lotim devra renouveler son bail pour les quelque 325 000 pieds carrés qu'elle occupe dans l'immeuble.

La hausse des revenus bruts de l'immeuble a permis une légère croissance du bénéfice net, à 3,65 millions de dollars, en hausse de 4,8 % par rapport à l'année précédente. La participation de Lotim représente un revenu de 1,83 million de dollars, ce qui porte le coût net d'occupation des espaces par Lotim à environ 16,70 dollars le pied carré.

LES RESSOURCES HUMAINES

De l'ouverture d'un centre voué au développement des compétences à l'implantation d'un programme d'équité salariale en passant par le renouvellement d'une convention collective, la Vice-présidence corporative aux ressources humaines a connu une année riche en réalisations, pour le plus grand bénéfice de la Société et de ses 6 800 employés.

LE CENTRE DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Les ressources humaines constituant son actif le plus précieux, Loto-Québec accorde la plus haute importance à la formation continue, au perfectionnement de son personnel et à la préparation de la relève. Cette préoccupation a mené à l'ouverture du Centre de développement des compétences, aménagé au complexe de la rue Bridge, à Montréal. Avec ce centre, la Société s'assure de disposer en tout temps d'une main-d'œuvre qualifiée prête à relever les défis qui se présentent.

Le centre a le mandat de concevoir et d'implanter un système intégré de gestion des compétences et d'élaborer des politiques et des programmes à cette fin. Il offre de la formation, du perfectionnement et des services de développement organisationnel. Ses activités devraient permettre de faire face à la pénurie de main-d'oeuvre qualifiée que beaucoup d'employeurs appréhendent, pour les prochaines années, en raison des départs massifs à la retraite. En 2002, Loto-Québec et ses filiales ont consacré plus de 2 % de leur masse salariale aux dépenses de formation.

UN PROGRAMME D'ÉQUITÉ SALARIALE EN COURS DE RÉALISATION

Des étapes importantes ont été franchies en vue de la réalisation du programme d'équité salariale destiné au personnel de la Société des casinos du Québec et de Resto-Casino. Ainsi, parallèlement à la mise sur pied du comité d'équité salariale prévu par la loi, un système de gestion informatisé a été développé pour colliger les informations nécessaires à l'élaboration du programme et constituer une base de données facilitant la gestion de l'évaluation des emplois.

La vice-présidence a développé plusieurs indicateurs de gestion à l'intention des gestionnaires et participé à pas moins de 18 enquêtes salariales sur le marché de l'emploi. La participation à ces enquêtes a fourni des informations utiles pour l'élaboration des politiques salariales de la Société et la refonte de ses régimes d'intéressement.

UNE CONVENTION SIGNÉE ET DES NÉGOCIATIONS ENTAMÉES

Au chapitre des relations de travail, le dernier exercice a été marqué par le renouvellement de la convention collective des croupiers du Casino de Montréal, représentés par le Syndicat canadien de la fonction publique. La convention a été renouvelée pour une période de quatre ans, soit jusqu'au 31 décembre 2006. Des négociations ont par ailleurs été entreprises en vue d'une première convention avec les employés du Hilton Lac-Leamy, représentés par la Confédération des syndicats nationaux. Des négociations ont également été amorcées avec les syndicats de cette centrale représentant les employés du Casino de Montréal des secteurs Unité générale, Sécurité et Restauration.

RECRUTEMENT D'ENVERGURE POUR LE PROJET IRIS

Des efforts importants ont été consacrés au recrutement de ressources surnuméraires affectées au vaste projet de développement informatique Iris. Une fois cette opération de recrutement complétée, à l'automne 2003, une centaine de candidats auront été embauchés.

Le volume croissant des activités de dotation et de recrutement a révélé la nécessité de mettre en place un système intégré de gestion informatisé du processus qui sous-tend ces activités. Les besoins ayant été bien définis, la vice-présidence pourra bientôt se doter d'un système qui répondra à ses attentes et lui permettra de travailler avec un maximum d'efficacité.

LE DÉPLOIEMENT DU SYSTÈME REMPHOR MAINTENANT COMPLÉTÉ

Avec l'implantation du système REMPHOR réalisée au Casino du Lac-Leamy au cours de la dernière année, le déploiement d'un système informatisé de gestion du temps de travail dans l'ensemble des unités de Loto-Québec est maintenant complété. Le déploiement de ce progiciel de gestion intégrée qui permet l'approbation électronique des relevés de présence et la transmission des données au système de paie constitue un premier jalon vers une uniformisation des systèmes au sein de la Vice-présidence corporative aux ressources humaines.

LA SÉCURITÉ

La Vice-présidence corporative responsable de la sécurité a réalisé un vaste projet d'analyse des risques liés à la sécurité de l'information à Loto-Québec et dans ses filiales. Exécuté avec la collaboration d'intervenants du secteur privé et de la Direction de la vérification interne, ce projet appelé Méhari a permis de procéder à une évaluation complète de l'efficacité des mesures de contrôle en place. Sa réalisation s'inscrivait dans un processus d'amélioration continue des normes de sécurité au sein de la Société.

Dans un même souci d'amélioration continue, les procédures de sécurité en vigueur dans les trois casinos ont été revues et mises à jour afin d'en maximiser l'efficacité. Autre changement : la base de données Cardex destinée aux différents services de sécurité de Loto-Québec et de ses filiales est maintenant accessible en mode Web, ce qui en facilite l'utilisation. La nouvelle version permettra aussi un meilleur échange de renseignements avec les autres casinos canadiens.

La vice-présidence a par ailleurs élaboré une architecture de sécurité pour le projet Iris, cet important programme de refonte des systèmes de jeu et de gestion des loteries de Loto-Québec. L'architecture a été conçue de manière à répondre à la fois aux besoins d'affaires et aux impératifs de sécurité de la Société.

LES COMMUNICATIONS ET LES AFFAIRES PUBLIQUES

La Vice-présidence corporative aux communications et aux affaires publiques a pour mission de faire comprendre et partager les orientations de Loto-Québec et de ses filiales à leurs différents publics, internes et externes, tout en contribuant au développement de l'image de l'organisation et à l'atteinte de ses objectifs d'affaires.

Au cours de la dernière année, la vice-présidence a revu sa structure organisationnelle et renforcé son équipe de gestion afin de pouvoir s'acquitter de sa mission avec une efficacité accrue. Au service des différents secteurs de l'organisation qu'elle considère comme autant de clients, elle est désormais mieux outillée pour les appuyer dans leurs projets de communication. Entre autres innovations, elle a créé une Direction des éditions qui voit à gérer et à développer à l'interne l'offre de service-conseil en matière de communications écrites, graphiques et imprimées.

MIEUX FAIRE CONNAÎTRE LOTO-QUÉBEC

D'importants efforts de communication ont été déployés au cours du dernier exercice pour mieux faire connaître à la population le rôle économique et l'engagement social de la Société. Parmi les réalisations majeures à cet égard figure la production d'une cinquantaine de capsules d'information diffusées par le réseau TVA et sur les ondes du réseau Énergie et des stations de radio communautaire. Ces mini-reportages ont permis de fournir un nouvel éclairage sur la société d'État et, du coup, d'améliorer la compréhension de son rôle social.

Les enjeux et les orientations au cœur du *Plan d'action 2003-2006* de la Société ont également fait l'objet d'une offensive de diffusion auprès des médias. Au total, durant le dernier exercice, l'équipe des Relations de presse a émis pas moins de 87 communiqués et répondu à près de 1100 demandes d'information de journalistes.

Les efforts de communication publique de Loto-Québec ne sont pas étrangers à l'amélioration des perceptions à son égard. Il est révélateur, par exemple, que la Société ait sensiblement amélioré sa position dans le classement annuel des entreprises les plus admirées des Québécois, passant du 62e rang en 2002 au 47e rang en 2003, selon les données de la maison de sondage Léger Marketing publiées dans la revue *Commerce*.

Appuyant les casinos dans leur volonté d'accroître leur clientèle provenant de l'extérieur de la province, la Vice-présidence aux communications et aux affaires publiques a continué d'encourager les médias hors Québec à venir découvrir par eux-mêmes les attraits de nos établissements. Une trentaine de journalistes ont ainsi été accueillis, ce qui a contribué à assurer à nos casinos une couverture de presse favorable.

DE NOUVEAUX LOGOS POUR LA SOCIÉTÉ ET SES FILIALES

Le souci de renforcer l'image de marque de la Société a conduit à l'adoption d'un nouveau logo, de facture plus moderne et plus contrastée. La corne d'abondance est demeurée l'élément central de la nouvelle identification, mais le symbole apparaît maintenant sur un carré structurant, d'un bleu plus vif que celui de l'ancienne signature. L'encadrement du logo contribue à lui donner une meilleure visibilité lorsqu'il se retrouve à côté d'autres signatures, par exemple lors d'événements co-commandités. La corne d'abondance aux lignes distinctives a ensuite été incorporée aux nouveaux logos dont se sont aussi dotées les filiales. Cette intégration a permis de renforcer l'association entre Loto-Québec et ses différents secteurs d'activité et de créer un lien visuel direct entre la Société et ses diverses composantes.

UNE REFONTE COMPLÈTE DES SITES WEB

Entreprise au printemps 2001, la refonte des sites Web de Loto-Québec et de ses filiales est maintenant achevée. Fruit d'une collaboration étroite entre les vice-présidences aux communications et aux affaires publiques, aux technologies de l'information et à la sécurité corporative, le projet a permis d'enrichir les contenus, de multiplier les hyperliens et de réaliser une intégration optimale des différents sites de la Société et de ses filiales. Maintenant au nombre de 11, ces sites reflètent la grande diversité des activités de la Société. Le site-portail de Loto-Québec demeure l'un des sites Web les plus fréquentés du Québec. À eux seuls, les résultats des tirages suscitent chaque mois quelque 1,2 million de visites.

LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

Loto-Québec doit pouvoir compter sur des technologies de l'information performantes qui répondent adéquatement à l'ensemble de ses besoins et à ceux de ses filiales. La compétence et la prévenance de son personnel spécialisé assurent à l'entreprise des systèmes d'exploitation fiables et des choix de développement informatique judicieux.

DES SYSTÈMES FIABLES

La fiabilité de nos systèmes d'exploitation s'est confirmée de nouveau durant le dernier exercice. Ainsi, aucune panne généralisée n'a affecté les terminaux de vente des produits de loterie. Au 31 mars, la somme des jours consécutifs sans pannes sur le réseau se chiffrait à 1 076. Cette stabilité a été maintenue malgré l'exécution de plus de 800 interventions de tout ordre sur les systèmes. Parmi les interventions majeures, trois retiennent l'attention :

- La tenue d'un exercice de relève des systèmes de loterie impliquant le transfert des opérations du centre de traitement de la rue Pierre-de-Coubertin au centre de traitement du siège social.
- Le multiplexage des lignes de fibre optique, une opération qui a permis de réduire le nombre de lignes de 16 à 2, ce qui entraînera des économies annuelles appréciables.
- La mise en place de l'infrastructure permettant la migration de l'environnement micro-informatique de la Société et de ses filiales vers le système d'exploitation Windows 2000.

DE NOUVEAUX DÉVELOPPEMENTS INFORMATIQUES

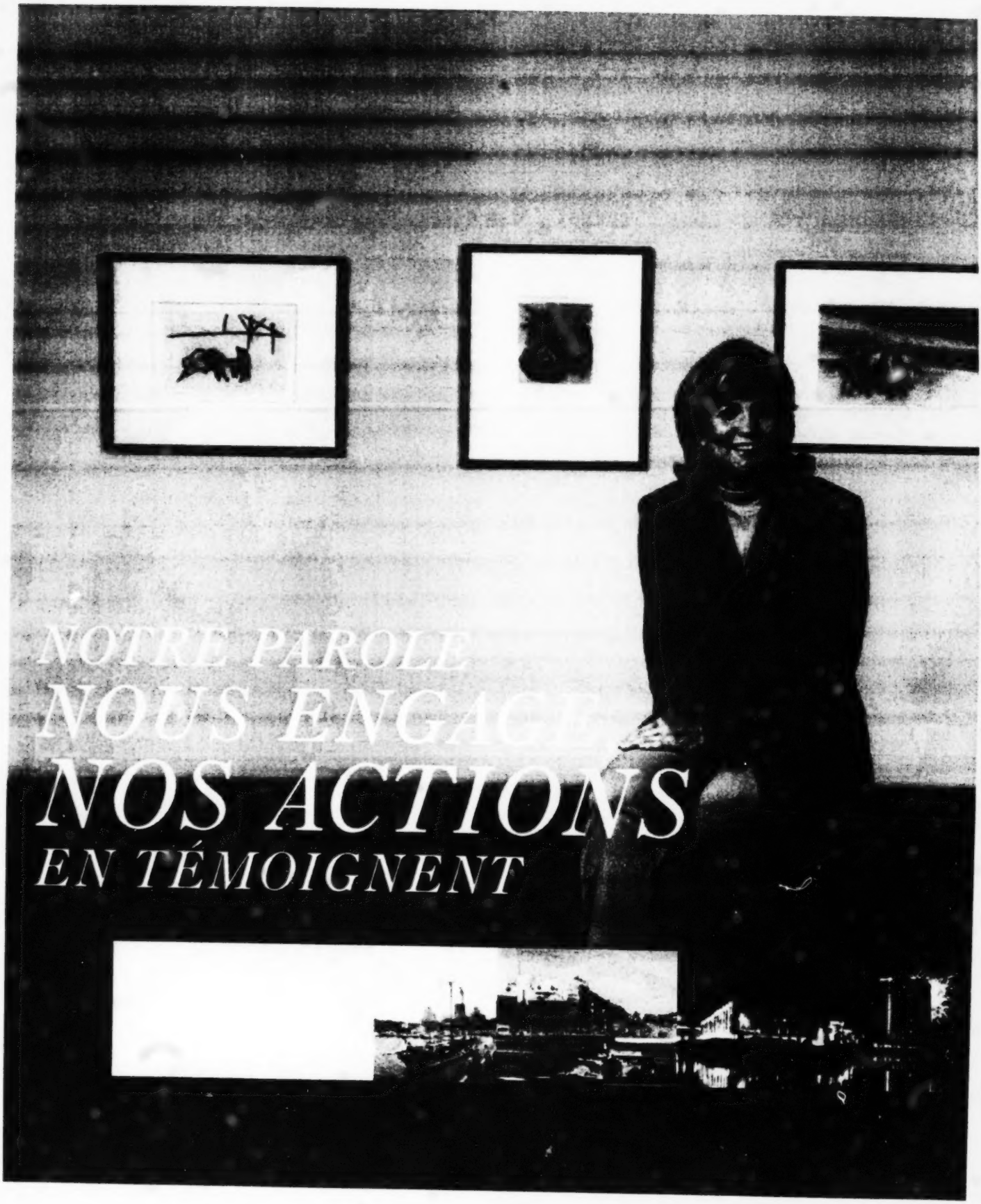
L'équipe du développement des systèmes s'est employée à perfectionner certains produits et processus d'affaires. Au nombre des développements réalisés, retenons :

- La modification de la fréquence de tirage de *Banco spécial*, devenue quotidienne.
- L'implantation de l'option Rejouer qui permet au consommateur de jouer les mêmes sélections d'un billet à la suite d'une validation.
- L'ajout de lots bonis au *Lotto 6/49* pour souligner son 20e anniversaire.
- Le lancement de deux nouvelles fiches de sélection, *Combinaison Banco* et *Forfait Quotidien*.
- L'offre de paiements différés pour les abonnements individuels à *Lotomatique*.
- La mise en place d'un extranet à l'intention des grossistes, une solution qui permet d'améliorer les processus d'affaires et la qualité de l'information qui leur est transmise.

LA RELANCE DU PROJET IRIS

Loto-Québec a adopté un changement de stratégie à l'égard du projet Iris à la faveur d'une reprise en main de la maîtrise d'œuvre de ce vaste chantier qui doit mener à une refonte complète des systèmes de jeu et de gestion des loteries de Loto-Québec. Alors que le projet initial prévoyait l'implantation de l'ensemble des applications de la nouvelle plateforme en une seule phase, il a été décidé de procéder progressivement et d'utiliser la plateforme déjà existante JEF (Jeux événementiels flexibles) comme élément central de la portion transactionnelle du nouveau système. La nouvelle orientation met à profit l'expertise de nos employés et permet un étalement prudent des implantations. En concevant ainsi un nouveau système à partir d'une base connue, nous nous donnons des garanties optimales de succès.

L'importance du projet Iris a donné lieu à la création d'une nouvelle direction chargée spécifiquement de sa gestion. Dans la foulée de cette réorganisation au sein de la Vice-présidence des technologies de l'information, le mandat de la Direction de la planification et du contrôle des systèmes a été revu, sa responsabilité principale demeurant toutefois de conseiller l'organisation dans ses choix technologiques et de favoriser l'optimisation des processus liés à leur implantation et à leur exploitation.


NOTRE PAROLE
NOUS ENGAGE
NOS ACTIONS
EN TÉMOIGNENT

LA PRÉVENTION DU JEU PATHOLOGIQUE, TOUJOURS UNE PRIORITÉ

Pour la très grande majorité des gens, les jeux de hasard et d'argent représentent un divertissement parmi d'autres. Personne n'ignore toutefois que le jeu comporte aussi un risque, celui de l'abus. Selon des recherches, 2,1 % de la population québécoise éprouve des problèmes avec le jeu. La prévention et le traitement de la dépendance au jeu demeurent donc une priorité pour Loto-Québec.

LE FINANCEMENT DE PROGRAMMES GOUVERNEMENTAUX

Ces 25 dernières années, la Société a consacré près de 75 millions de dollars à la lutte contre le jeu pathologique. Plus de la moitié de cette somme a été dépensée ces deux dernières années en contributions au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et à la Régie des alcools, des courses et des jeux (RACJ) qui relève du ministère de la Sécurité publique.

Unique intervenant gouvernemental au Québec en matière de recherche et de traitement liés au jeu pathologique, le MSSS poursuit dans ce domaine un vaste programme comportant plusieurs volets : prévention, dépistage, intervention en situation de crise, traitement, réinsertion, formation des intervenants, recherche scientifique et évaluation des mesures en place. En 2002-2003, le MSSS a reçu 17 millions de dollars de Loto-Québec pour la réalisation de son programme. Ce montant s'ajoute aux 18 millions obtenus en 2001-2002. La RACJ, de son côté, a touché 3 millions de dollars au cours du dernier exercice pour continuer la mise en œuvre de mesures devant assurer un meilleur contrôle de l'accès aux appareils de loterie vidéo. L'organisme avait reçu deux millions de dollars en 2001-2002.

LA SENSIBILISATION DES EMPLOYÉS DES CASINOS

En matière de prévention du jeu pathologique, Loto-Québec mène ses propres actions en rapport avec ses activités commerciales. L'une de ses actions les plus récentes a pris la forme de sessions de sensibilisation destinées à plus de 3 000 employés des casinos du Québec, principalement le personnel en contact direct avec la clientèle. Ces sessions visent à communiquer aux employés des notions leur permettant de détecter rapidement une situation de détresse et, au besoin, d'en référer aux ressources compétentes. Les sessions de sensibilisation renforcent l'efficacité des services d'aide aux joueurs en situation de crise implantés dans tous les casinos du Québec. Ces services mettent à contribution des centres spécialisés tels que la Maison Jean-Lapointe pour le Casino de Montréal, le Centre 24/7 pour le Casino du Lac-Leamy et le centre Ressource Génésis pour le Casino de Charlevoix.

Le personnel des casinos peut également informer la clientèle de l'existence du programme d'autoexclusion, lequel interdit aux personnes qui s'y inscrivent l'accès aux casinos québécois. En 2002-2003, le personnel de la sécurité dans les casinos a procédé à plus de 11 000 repérages de personnes inscrites à ce programme.

Autre moyen de sensibilisation à la prévention du jeu pathologique : la présence de bornes d'information interactives dans les trois casinos. Ces bornes permettent à leurs utilisateurs d'effectuer une autoévaluation de leur comportement de joueur. Au cours du dernier exercice, plus de 45 000 personnes ont utilisé cette source de renseignements.

DES MESSAGES DE MISE EN GARDE

La dernière année aura été marquée par la diffusion de différents messages de mise en garde, notamment sur les appareils de loterie vidéo et sur les machines à sous. Ces appareils affichent désormais, de façon permanente, le numéro d'une ligne téléphonique d'urgence et des interpellations directes telles que « Avant de tout perdre… », « Avant les idées noires… », « Avant les idées suicidaires… », etc. De même, des messages faisant la promotion du jeu responsable ont occupé 20 % du contenu de toutes les publicités du secteur des loteries au cours du dernier exercice.

UNE SURVEILLANCE ACCRUE DU RESPECT DE LA LOI

L'année 2002-2003 aura également été une année de surveillance accrue du respect de la loi interdisant la vente de produits de loterie aux personnes mineures. Ainsi, tous les détaillants ont reçu un avis des plus explicites les prévenant que Loto-Québec renforçait les mesures en place pour assurer un meilleur contrôle de l'application de la loi. Rappelons qu'un troisième avis de non-respect des restrictions de vente aux mineurs peut entraîner la fin de l'entente commerciale entre Loto-Québec et le détaillant.

UNE RÉDUCTION DU NOMBRE D'APPAREILS DE LOTERIE VIDÉO

Un autre fait marquant aura été la réduction du nombre d'appareils de loterie vidéo, passé de 15 300 à 14 300. Cette réduction s'accompagne du remplacement graduel des appareils existants par de nouveaux modèles, lesquels comportent une série de dispositifs conçus pour favoriser le jeu responsable. Le détail de ces dispositifs est fourni en page 15 de ce rapport.

UNE TABLE DE CONCERTATION INTERMINISTÉRIELLE

Pour une deuxième année consécutive, la Société a participé à une table de concertation interministérielle sur la prévention et le traitement du jeu pathologique. Ce lieu d'échanges entre les différents intervenants gouvernementaux s'avère des plus utiles pour mener des actions concertées en vue d'une meilleure gestion des répercussions sociales et économiques des jeux de hasard et d'argent.

LA FONDATION MISE SUR TOI

Créée en 2002 à l'initiative de Loto-Québec, la Fondation Mise sur toi a soutenu la réalisation d'activités de prévention du jeu pathologique et fait la promotion de comportements responsables. La Fondation a ainsi accordé des subventions à différents organismes œuvrant dans le domaine de la prévention et financé la tenue d'ateliers de sensibilisation au problème du jeu excessif.

Six mille dollars
10 000 $
Centr_ide

L'ENGAGEMENT SOCIAL DE LOTO-QUÉBEC

Depuis plus de 30 ans, Loto-Québec concilie quotidiennement son mandat commercial et ses responsabilités sociales, conjuguant avec succès son statut de société d'État éminemment rentable et son rôle d'entreprise citoyenne. L'engagement social de Loto-Québec prend les formes les plus diverses. Outre les contributions faites à certains ministères pour le financement de divers programmes, cet engagement se manifeste par un apport financier aux organismes sans but lucratif (OSBL), des contributions au Fonds d'aide à l'action communautaire autonome et au Fonds d'aide à l'action humanitaire internationale, la commandite d'événements, un soutien spécifique au milieu des arts visuels et une participation financière au développement culturel et touristique des communautés.

LE SOUTIEN À DES ORGANISMES SANS BUT LUCRATIF

Solidaire de l'action communautaire, Loto-Québec entretient depuis longtemps un partenariat fructueux avec des OSBL. Ainsi le secteur des loteries leur confie la gérance des kiosques de vente situés dans les centres commerciaux et la vente des abonnements à *Lotomatique*. En 2002-2003, la Société a accrédité 108 organismes additionnels, portant ainsi leur nombre à 1 282. Les montants versés à ces OSBL ont totalisé plus de 10,4 millions de dollars au cours du dernier exercice.

La Société des bingos du Québec (SBQ) contribue également au financement d'organismes communautaires, plus précisément aux OSBL titulaires d'une licence de bingo. La totalité du bénéfice net de ce secteur d'activité leur est remis. Au cours du dernier exercice, 10,1 millions de dollars ont été versés aux 686 OSBL qui font partie du réseau de la SBQ et 840 000 dollars aux 407 OSBL dont les séances de bingo ont lieu dans les salles non participantes.

LE FONDS D'AIDE À L'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME

Loto-Québec verse chaque année 5 % du bénéfice net de la Société des casinos du Québec et de Resto-Casino au Fonds d'aide à l'action communautaire autonome. Ce fonds est administré par le Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec (SACA) qui relève du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille. La contribution de Loto-Québec permet à la SACA d'accorder des subventions à des centaines d'organismes communautaires de toutes les régions du Québec. En 2002-2003, la Société a versé 14,575 millions de dollars à la SACA.

LE FONDS D'AIDE À L'ACTION HUMANITAIRE INTERNATIONALE

Chaque année, Loto-Québec consacre également 1 % du bénéfice net de la Société des casinos du Québec et de Resto-Casino au Fonds d'aide à l'action humanitaire internationale. Ce programme est administré par le Secrétariat à l'aide internationale du Québec qui relève du ministère des Relations internationales. La contribution de la Société s'est élevée à 2,915 millions de dollars au terme du dernier exercice.

LOTO-QUÉBEC COMMANDITE SUR L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE QUÉBÉCOIS DES ÉVÉNEMENTS RASSEMBLEURS AYANT DES RETOMBÉES ÉCONOMIQUES SIGNIFICATIVES POUR LA COMMUNAUTÉ

LA COMMANDITE D'ÉVÉNEMENTS RASSEMBLEURS

La commandite d'événements est une des formes privilégiées par Loto-Québec pour exprimer son engagement social. La Société a pour politique de commanditer sur l'ensemble du territoire québécois des événements rassembleurs ayant des retombées économiques significatives pour la communauté. Au cours du dernier exercice, elle a commandité pas moins de 180 événements à caractère communautaire, touristique, culturel ou sportif, pour un montant total de 9 millions de dollars.

Dans les deux grands centres que sont Montréal et Québec, la Société a maintenu sa présence à des événements d'envergure comme le Festival Juste pour rire, le Grand Prix Air Canada, les Grands Feux Loto-Québec, le traditionnel Carnaval de Québec et les spectacles de la Fête nationale. Elle n'est pas en reste à l'égard des rassemblements importants qui ont lieu en région puisqu'elle a également commandité des événements tels que le Mondial des cultures de Drummondville, La Traversée internationale du lac Saint-Jean, les Régates de Valleyfield et Le Grand Prix de Trois-Rivières.

Du Festival du Vieux Port de Chicoutimi au Concours de châteaux de sable des Îles de la Madeleine en passant par la Fête d'hiver de Rouyn-Noranda et le Festival de la galette de sarrasin de Louiseville, on recense plus d'une quarantaine de festivals et de fêtes populaires au Québec qui ont bénéficié de l'appui de Loto-Québec. Une attention particulière est portée au secteur de la culture, avec des commandites accordées notamment à la Soirée des Masques, aux concerts en plein air des orchestres symphoniques de Montréal et de Québec comme à ceux des six orchestres symphoniques régionaux, au Festival international du Domaine Forget, au festival Jonquière en musique et au Concours International de Montréal des Jeunesses Musicales.

LA COLLECTION LOTO-QUÉBEC : UN SOUTIEN ACTIF AU MILIEU DES ARTS VISUELS

Loto-Québec a maintenu sa politique de soutien actif au milieu québécois des arts visuels. Ainsi sa collection d'œuvres d'art contemporain s'est enrichie de 145 nouvelles œuvres d'artistes québécois, pour une valeur d'acquisition totalisant 364 000 $. La Collection Loto-Québec, qui existe depuis 1979, comprend maintenant 2 800 œuvres de 750 artistes d'ici. Des œuvres de la Collection ont pu être admirées à Jonquière, Frelighsburg, Drummondville et Victoriaville dans le cadre du programme de tournées et d'expositions de la Collection. Poursuivant ses activités de soutien à la création, la Collection a organisé la 25e édition de son concours annuel d'estampes et fourni un soutien financier pour la tenue d'événements tels que le Symposium international d'art contemporain de Baie-Saint-Paul et la Rencontre des Arts, à Saint-Jean-sur-Richelieu.

MISSION ACCOMPLIE POUR LA MARIE-CLARISSE

Propriété de Loto-Québec, la goélette *Marie-Clarisse* est un des joyaux du patrimoine maritime québécois. Classée bien historique, elle a été acquise en 2001 par la Société qui lui a assigné la double mission de porte-étendard de la région touristique de Charlevoix et d'outil de financement pour des OSBL à qui elle est prêtée gracieusement pour leurs activités de collecte de fonds. La *Marie-Clarisse* a très bien rempli sa mission durant la saison estivale 2002 en accueillant quelque 4 200 passagers et en effectuant 80 sorties sur le fleuve Saint-Laurent.

REVUE FINANCIÈRE

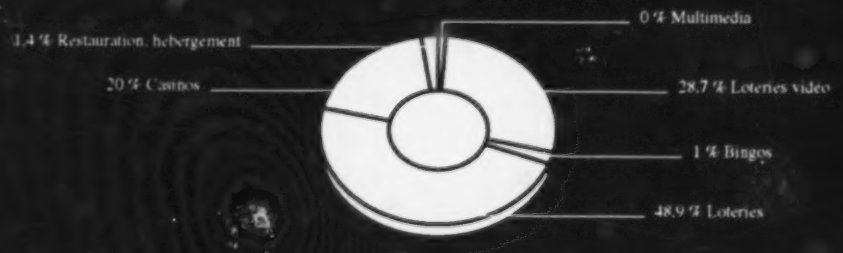
Pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2003, les revenus consolidés de Loto-Québec totalisent 3,7 milliards de dollars, soit une progression de 87,6 millions de dollars ou de 2,4 % par rapport à l'exercice précédent. Les frais d'exploitation se chiffrent à 706,1 millions de dollars, une augmentation de 7,8 %. Quant au bénéfice net consolidé, il s'établit à un peu plus de 1,446 milliard de dollars, un léger recul de 0,2 %.

LES REVENUS ET BÉNÉFICES BRUTS SECTORIELS

Le secteur des loteries affiche de nouveau la plus importante contribution au chiffre d'affaires de la Société, avec des revenus de 1,8 milliard de dollars. Par rapport à l'exercice 2001-2002, c'est une progression de 41,1 millions de dollars ou de 2,3 %, principalement due à deux cumuls importants du gros lot à la loterie Super 7. Quant au bénéfice brut, il s'élève à 721,5 millions de dollars, une augmentation de 13,3 millions de dollars au regard de l'exercice précédent. Au total, 953,2 millions de dollars ont été versés en lots aux gagnants et 125,9 millions en commissions aux détaillants.

Avec des revenus de 747,5 millions de dollars, le secteur des casinos enregistre une croissance de 20,4 millions de dollars ou de 2,8 % par rapport à l'exercice antérieur. Le Casino de Montréal a connu une hausse de revenus de 5,0 millions de dollars (1,0 %) et le Casino de Charlevoix, de 3,6 millions de dollars (8,3 %). Pour le Casino du Lac-Leamy, la croissance est de 11,8 millions de dollars (6,0 %); l'établissement a bénéficié des retombées de son agrandissement et de l'impact d'une année complète d'exploitation du complexe hôtelier. En outre, depuis le 21 juin 2002, sa période quotidienne d'ouverture est prolongée de 3 heures. Par ailleurs, les ristournes promotionnelles remises en argent aux joueurs des casinos ont totalisé 18,7 millions de dollars.

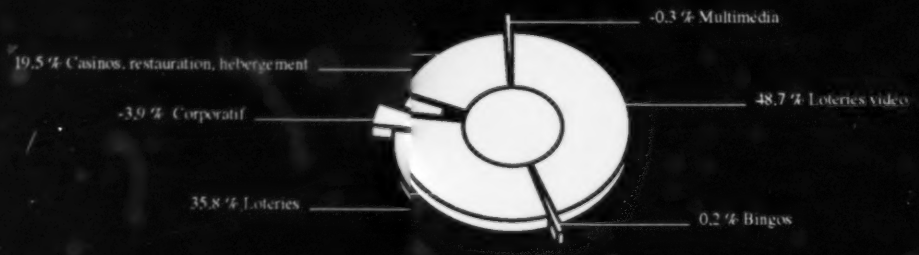
CHIFFRES D'AFFAIRES



Le chiffre d'affaires du secteur de la restauration et de l'hébergement s'établit à 93,2 millions de dollars, supérieur de 21,1 millions de dollars ou de 29,2 % à celui de l'exercice précédent. Cette augmentation est le résultat de l'exploitation du complexe hôtelier Hilton Lac-Leamy durant une année complète, comparativement à six mois en 2001-2002, combiné à une hausse significative des revenus de restauration.

Le chiffre d'affaires du secteur des loteries vidéo s'élève à près de 1,077 milliard de dollars, ce qui représente une légère progression de 0,9 % sur l'exercice précédent. Les revenus semblent avoir atteint une relative stabilité en comparaison des croissances des années antérieures. Au cours du dernier exercice, 412 appareils de loterie vidéo ont été retirés et 165 sites ont été fermés par suite de l'engagement pris en mai 2001 par la ministre des Finances de retirer 1000 appareils du marché sur une période de 18 mois de manière à ramener leur nombre total à 14 301. Par ailleurs, les commissions versées aux commerçants qui exploitent nos appareils dans leurs établissements s'élèvent à 280 millions de dollars, soit une diminution de 0,4 %.

BÉNÉFICE NET CONSOLIDÉ



Le secteur des bingos affiche des revenus de 37,6 millions d
précédente. Cette diminution provient principalement de la
cessation d'activités de bingo par des organismes sans but lu
diminution de près de 2 %. La Société des bingos du Québec
en commissions aux exploitants des salles.

Le chiffre d'affaires du secteur multimédia est de 927 000 doll
provient des produits commercialisés par Loto-Québec et le

FRAIS D'EXPLOITATION

Les frais d'exploitation s'élèvent à 706,1 millions de dollars
représentent un ratio de 18,8 % du chiffre d'affaires de la Soci
restauration et de l'hébergement qui affiche les variations les
du personnel, employés et cadres, et de l'introduction de
l'agrandissement du Casino du Lac-Leamy, de l'exploitation
l'exploitation de l'hôtel Hilton Lac-Leamy, expliquent égalem

AUTRES ÉLÉMENTS

Les autres éléments s'élèvent à 138,6 millions de dollars, une
Cette augmentation s'explique principalement par les taxes à

CONTRIBUTIONS AUX GOUVERNEMENTS

La contribution de Loto-Québec sous forme de dividendes au
les 93,3 millions de dollars remis au gouvernement du Québec
au ministre du Revenu à titre de taxe sur le capital et de taxe
donc à près de 1,496 milliard de dollars. D'autre part, la So
compensation pour son retrait du domaine des loteries, et 74,5

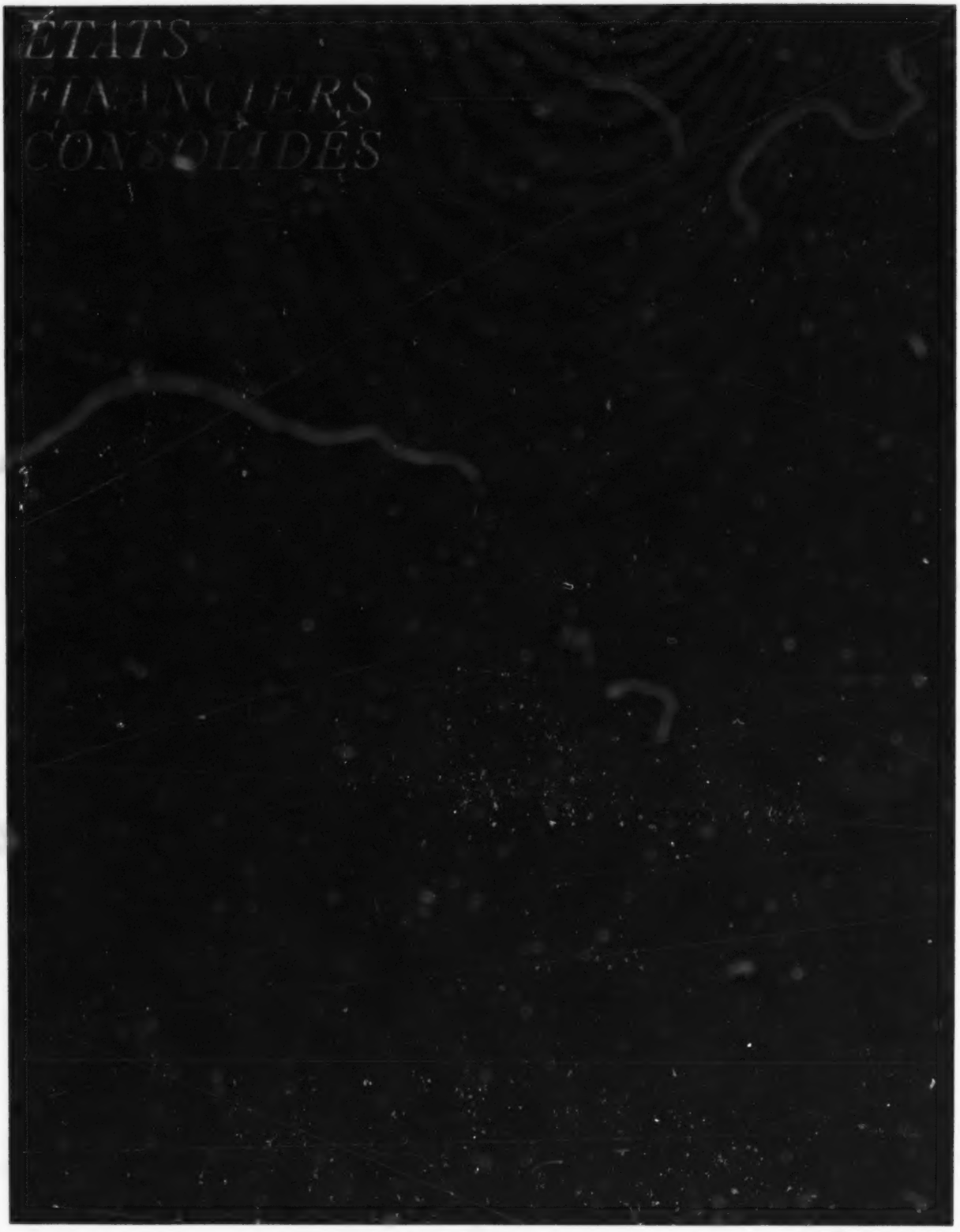
e dollars, une baisse de 2 millions de dollars ou de 5,2 % par rapport à l'année
perte de 700 événements de bingo à la suite de la fermeture de salles et de la
ératif (OSBL). De plus, l'assistance moyenne par salle et par événement est en
ie, a attribué 17 millions de dollars en lots aux gagnants et 2,1 millions de dollars

lars, soit des revenus équivalant à l'exercice 2001-2002. La moitié de ces revenus
este, des exportations.

s, soit une augmentation de 7,8 % comparativement à l'exercice précédent. Ils
été, comparativement à 17,9 % en 2001-2002. C'est le secteur des casinos, de la
plus élevées. L'augmentation provient, entre autres, des progressions salariales
nouveaux programmes de promotion et de publicité. Le plein impact de
du Théâtre du Casino et de la prolongation des heures d'ouverture, combiné à
ent la hausse des frais d'exploitation.

hausse de 2,8 millions de dollars ou de 2,1 % par rapport à l'exercice précédent.
la consommation (TPS et TVQ).

ministre des Finances s'établit à 1,311 milliard de dollars. À cette somme s'ajoute
dans divers comptes à fin déterminée ainsi que les 91,5 millions de dollars versés
de vente du Québec (TVQ). Le total des contributions versées à Québec s'élève
ociété a versé au gouvernement du Canada 14 millions de dollars en guise de
millions de dollars en taxe sur les produits et services (TPS).


ÉTATS
FINANCIERS
CONSOLIDÉS

RAPPORT DE LA DIRECTION

Le conseil d'administration est responsable des états financiers consolidés destinés à l'actionnaire. Il délègue à la direction générale la responsabilité de les préparer et au comité de vérification, celle de les réviser.

La direction maintient un système de contrôles internes afin de présenter des états financiers fiables. La Direction corporative de la vérification interne veille de façon suivie au bon fonctionnement du système.

Les états financiers consolidés sont préparés selon les principes comptables généralement reconnus du Canada, lesquels exigent dans certains cas des jugements émanant de la direction. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel d'activités concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Le Vérificateur général du Québec est le vérificateur des livres et comptes de la Société. Le comité de vérification et le Vérificateur général se réunissent avec la direction afin de discuter de questions touchant la vérification et les états financiers consolidés. Les membres du comité ne sont liés à la Société qu'à titre d'administrateurs.

Le conseil d'administration a approuvé les états financiers consolidés de la Société pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2003.

Le président du conseil d'administration,
président et directeur général par intérim

ROBERT CRÉPEAU, CA

Le vice-président corporatif,
Finances et administration

GÉRARD BOUCHER, CMA

Montréal, le 22 mai 2003

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

Au ministre des Finances

J'ai vérifié le bilan consolidé de Loto-Québec au 31 mars 2003 et les états consolidés des résultats, des bénéfices non répartis et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Société. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers consolidés en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers consolidés donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Société au 31 mars 2003 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le Vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

La vérificatrice générale par intérim,

LORIS PAKARDY, CA

Québec, le 22 mai 2003

ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS

RÉSULTATS CONSOLIDÉS

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2003
(en milliers de dollars)

	2003	2002
Revenus	3 749 410	3 661 786
Coût des ventes *(note 3)*	1 458 654	1 422 639
Bénéfice brut	2 290 756	2 239 147
Frais d'exploitation		
Dépenses d'opération	618 149	570 194
Amortissement des immobilisations	77 440	76 045
Amortissement des brevets	309	308
Amortissement des frais reportés	2 359	1 333
Intérêts – net *(note 4)*	7 856	7 024
	706 113	654 904
Bénéfice avant éléments suivants	1 584 643	1 584 243
Paiements spéciaux *(note 5)*	26 873	26 321
Taxe sur les produits et services	52 093	50 916
Taxe de vente du Québec	59 603	58 527
	138 569	135 764
Bénéfice net	1 446 074	1 448 479

Information sectorielle *(note 20)*

BÉNÉFICES NON RÉPARTIS CONSOLIDÉS

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2003
(en milliers de dollars)

	2003	2002
Solde au début	192 796	159 845
Bénéfice net	1 446 074	1 448 479
	1 638 870	1 608 324
Dividendes	(1 311 000)	(1 319 000)
Fonds d'aide à l'action communautaire autonome *(note 6)*	(14 575)	(14 531)
Fonds d'aide à l'action humanitaire internationale *(note 6)*	(2 915)	(2 906)
Contributions au gouvernement du Québec *(note 7)*	(75 815)	(79 091)
	(1 404 305)	(1 415 528)
Solde à la fin	234 565	192 796

ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS

BILAN CONSOLIDÉ

AU 31 MARS 2003
(en milliers de dollars)

	2003	2002
ACTIF		
À court terme		
Fonds en caisse – casinos	46 854	42 328
Encaisse	15 943	37 485
Placement temporaire, au coût	14 956	–
Débiteurs *(note 8)*	75 674	67 667
Stocks *(note 9)*	15 811	8 774
Frais payés d'avance	30 987	44 462
	200 225	200 716
Placements	40 598	40 204
Immobilisations *(note 10)*	745 930	622 395
Brevets, au coût amorti	–	309
Frais reportés, au coût amorti *(note 11)*	3 078	5 434
	989 831	869 058
PASSIF		
À court terme		
Emprunts bancaires *(note 12)*	519 176	386 563
Lots aux gagnants	53 817	51 018
Créditeurs et frais courus *(note 13)*	143 389	185 794
Provisions relatives aux lots *(note 14)*	18 574	37 561
Revenus reportés	20 140	15 156
	755 096	676 092
AVOIR DE L'ACTIONNAIRE		
Capital-actions autorisé, émis et payé:		
1 700 actions d'une valeur nominale de 100 $ chacune	170	170
Bénéfices non répartis	234 565	192 796
	234 735	192 966
	989 831	869 058

Engagements *(note 15)*

Pour le conseil d'administration

Le président du conseil d'administration

Membre du conseil d'administration

ROBERT CHEVRIER C.A.

ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS

FLUX DE TRÉSORERIE CONSOLIDÉS

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2003
(en milliers de dollars)

	2003	2002
Activités d'exploitation		
Bénéfice net	1 446 074	1 448 479
Éléments sans incidence sur la trésorerie:		
Amortissement des immobilisations	77 440	76 045
Amortissement des brevets	309	308
Amortissement des frais reportés	2 359	1 333
Contribution nette dans la Société en commandite Manoir Richelieu	4 227	4 740
Quote-part des résultats de Technologies Nter, s.e.c.	(520)	(1 610)
Variation des éléments d'actif et de passif liés à l'exploitation *(note 16)*	(24 235)	5 567
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	1 505 654	1 534 862
Activités de financement		
Dividendes versés	(1 367 000)	(1 374 500)
Emprunts bancaires	132 613	154 538
Contributions au gouvernement du Québec	(78 531)	(79 416)
Fonds d'aide à l'action communautaire autonome	(14 575)	(14 531)
Fonds d'aide à l'action humanitaire internationale	(2 915)	(2 906)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	(1 330 408)	(1 316 815)
Activités d'investissement		
Acquisitions d'immobilisations	(189 737)	(159 474)
Dépôts pour l'acquisition d'immobilisations	17 055	(24 963)
Acquisition de placements	36	(4 933)
Distribution à la Société en commandite Manoir Richelieu	(5 144)	(4 897)
Distribution de la Société en commandite Manoir Richelieu	487	35
Acquisition de frais reportés	(3)	(5 116)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(177 306)	(199 348)
Variation nette des espèces et quasi-espèces	(2 060)	18 699
Espèces et quasi-espèces au début	79 813	61 114
Espèces et quasi-espèces à la fin *(note 16)*	77 753	79 813

NOTES COMPLÉMENTAIRES

31 MARS 2003

1. CONSTITUTION ET FONCTION

La Société des loteries du Québec (la Société), désignée sous le nom de Loto-Québec, est une compagnie à fonds social dont les actions font partie du domaine public et sont attribuées au ministre des Finances. Selon sa loi constitutive (L.R.Q., chapitre S-13.1), elle a pour fonction de conduire et d'administrer des systèmes de loterie ainsi que d'exercer les commerces qui contribuent à l'exploitation d'un casino d'État. Elle peut également offrir, moyennant considération, des services de consultation et de mise en œuvre dans les domaines de sa compétence. En vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, (L.R.C. (1985), ch. 1 (5e supplément)) et de la *Loi sur les impôts* (L.R.Q., c. I-3), la Société est exonérée d'impôts sur le revenu.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Les états financiers consolidés de la Société ont été préparés par la direction selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

Consolidation

Les états financiers consolidés regroupent les comptes de la Société avec ceux de ses filiales en propriété exclusive, soit :

- Lotim inc.
- La Société des casinos du Québec inc.
- Casiloc inc.
- La Société des loteries vidéo du Québec inc.
- Resto-Casino inc.
- Ingenio, filiale de Loto-Québec inc.
- La Société des bingos du Québec inc.
- World Gaming Consultants, inc.
- 9059-3849 Québec inc.
- Casino Mundial inc.

Les placements dans la Société en commandite Manoir Richelieu et Technologies Nter, société en commandite sont comptabilisés à la valeur de consolidation.

Revenus

Loteries

Le revenu brut des ventes de billets de loterie et de bingo est enregistré à la date du tirage, à l'exception du revenu des ventes de billets de loteries instantanées, lequel est comptabilisé lors de la vente.

Les billets de loterie vendus au 31 mars pour les tirages subséquents à cette date, exception faite des loteries instantanées, sont comptabilisés aux revenus reportés; les commissions aux détaillants se rapportant à ces ventes sont portées aux frais payés d'avance.

Casinos et loteries vidéo

Les revenus provenant de l'exploitation de ces secteurs d'activité correspondent à la différence entre les mises et les lots attribués.

Multimédia

Les revenus représentent des redevances basées sur un certain pourcentage du total du prix de vente au consommateur d'un billet de loterie avec cédérom. Ces revenus sont reconnus lorsque l'imprimeur livre les billets de loterie avec cédérom aux sociétés de loteries.

Coût des ventes

Loteries et bingos

Les lots attribués aux ventes de billets relatives aux produits du secteur des bingos et de certains produits du secteur des loteries sont déterminés selon un taux théorique appliqué aux ventes.

En plus des lots de loterie payables en argent ou en biens, la Société attribue également des billets gratuits. La valeur attribuée à ces lots est égale au prix de vente et est incluse aux ventes à titre de revenus et aux lots attribués à titre de dépenses.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

2. CONVENTIONS COMPTABLES (SUITE)

Casinos
Les ristournes promotionnelles correspondent aux sommes remises en argent aux joueurs des casinos.

Régimes de retraite
La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux, compte tenu que Loto-Québec ne dispose pas de suffisamment d'information pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

Stocks
Loteries vidéo
Les stocks sont évalués au moindre du coût moyen et de la valeur de remplacement.

Restauration
Les stocks sont évalués au moindre du coût et de la valeur de réalisation nette ou de la valeur de remplacement. Les méthodes d'établissement du coût sont les suivantes :

Aliments et boissons : coût moyen
Matériel de cuisine et d'hôtellerie : stock de base

Immobilisations
Les immobilisations sont présentées à leur coût et elles sont amorties, sauf les œuvres d'art, en fonction de leur durée probable d'utilisation selon les méthodes et durées suivantes :

	Méthode	Durée
Immeubles	Linéaire intérêt composé à 5 %	2 % à 6 2/3 % 40 ans
Aménagement des stationnements	Linéaire intérêt composé à 5 %	6 2/3 % 40 ans
Aménagement des stationnements loués	Linéaire	2,86 % et 6 2/3 %
Aménagement intérieur	Linéaire intérêt composé à 5 %	10 % et 14,29 % 40 ans
Aménagement extérieur	Linéaire intérêt composé à 5 %	10 % et 14,29 % 40 ans
Améliorations locatives	Linéaire	10 % à 20 %
Mobilier de bureau	Linéaire	10 % et 20 %
Matériel roulant	Linéaire	5 % et 30 %
Équipement	Linéaire	10 % à 50 %

Brevets
Les brevets sont présentés au coût et ils sont amortis selon la méthode de l'amortissement linéaire sur une période de trois ans.

Frais reportés
Les frais reportés représentant le coût du pont des Îles, propriété de la Ville de Montréal mais défrayé par une filiale de la Société, sont amortis selon la méthode de l'amortissement linéaire au taux annuel de 10 p. cent.

Les frais de premier établissement liés au complexe de villégiature et à l'agrandissement du Casino du Lac-Leamy sont amortis selon la méthode de l'amortissement linéaire sur une période de trois ans.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Instruments financiers

La juste valeur des instruments financiers à court terme est équivalente à la valeur comptable en raison de leur échéance rapprochée.

Espèces et quasi-espèces

La politique de la Société consiste à présenter dans les espèces et les quasi-espèces les fonds en caisse des casinos, les soldes bancaires et les placements temporaires facilement convertibles à court terme en un montant connu d'espèces dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative.

3. COÛT DES VENTES

(en milliers de dollars)	2003	2002
Loteries		
Lots attribués	953 225	926 308
Commissions aux détaillants	125 858	123 205
Impression des billets	33 329	35 031
	1 112 412	1 084 544
Casinos, restauration, hébergement		
Ristournes promotionnelles	18 737	13 721
Restauration	26 577	21 859
	45 314	35 580
Loteries vidéo		
Commissions aux détaillants	280 007	281 136
Impression	1 110	770
	281 117	281 906
Bingos		
Lots attribués	17 036	17 962
Commissions aux exploitants	2 112	2 208
Impression des cartes	663	439
	19 811	20 609
	1 458 654	1 422 639

4. INTÉRÊTS-NET

(en milliers de dollars)	2003	2002
Intérêts sur emprunts bancaires	8 652	8 313
Intérêts sur dépôts à terme	(796)	(1 289)
	7 856	7 024

5. PAIEMENTS SPÉCIAUX

(en milliers de dollars)	2003	2002
Compensation au gouvernement du Canada	14 000	13 690
Contribution nette dans la Société en commandite Manoir Richelieu	4 227	4 740
Quote-part des résultats de Technologies Nter, s.e.c.	(520)	(1 610)
Commissions spéciales aux OSBL	807	718
Compensations aux OSBL participants	7 519	7 895
Compensations aux OSBL non participants	840	888
	26 873	26 321

NOTES COMPLÉMENTAIRES

5. PAIEMENTS SPÉCIAUX (SUITE)

Compensation au gouvernement du Canada

À la suite d'une entente intervenue entre les gouvernements provinciaux et le gouvernement fédéral concernant le retrait du gouvernement fédéral du domaine des loteries, les provinces remettent annuellement au gouvernement fédéral la somme de 24 M$ en dollars de 1979, soit 57,8 M$ pour l'exercice terminé le 31 mars 2003 (2002 : 56,6 M$).

La quote-part du gouvernement du Québec est payable par la Société selon la convention intervenue entre les provinces et les sociétés de loteries régionales.

Contribution nette dans la Société en commandite Manoir Richelieu

En vertu de l'entente de garantie et selon les modalités de distribution prévues à l'entente de partenariat, la contribution nette représente la portion minimum des liquidités générées par les opérations du Casino de Charlevoix à remettre aux partenaires, en tenant compte de la quote-part de la Société dans les résultats générés par le Manoir Richelieu.

Commissions spéciales aux organismes sans but lucratif (OSBL)

Pour donner suite à la décision de l'actionnaire, une commission égale à l'escompte aux détaillants est versée aux organismes sans but lucratif qui assurent la vente de billets de loterie par l'intermédiaire du système d'abonnement LOTOMATIQUE.

Compensations aux organismes sans but lucratif (OSBL)

Participants

La Société des bingos du Québec inc. accorde aux organismes de charité ou aux organismes religieux, titulaires d'une licence de bingo, un montant équivalent à 36,4 p. cent des ventes de billets du bingo moins la valeur des lots versés aux gagnants du jeu ou 50 p. cent du bénéfice net produit par le bingo, sans tenir compte des compensations aux OSBL non participants, selon le plus élevé des deux.

Non participants

La Société des bingos du Québec inc. accorde un montant équivalent à 5,45 p. cent des ventes de billets du produit LE GRAND TOUR moins la valeur des lots versés aux gagnants de ce jeu aux organismes de charité ou organismes religieux, titulaires de licences de bingo qui ne participent pas au bingo de la Société.

6. FONDS D'AIDE À L'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME ET HUMANITAIRE INTERNATIONALE

En vertu de sa loi constitutive, la Société verse annuellement au Fonds, relativement à l'action communautaire autonome et à l'action humanitaire internationale, des sommes correspondant respectivement à 5 p. cent et à 1 p. cent du bénéfice net de l'exercice précédent relatif à l'exploitation des casinos d'État et à la gestion des commerces qui y contribuent.

7. CONTRIBUTIONS AU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

(en milliers de dollars)	2003	2002
Ministère des Finances [1]	20 265	23 691
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (MAPAQ)	5 250	5 000
Ministère de la Santé et des Services sociaux	47 000	48 000
Ministère de la Sécurité publique	3 000	2 000
Ministère des Affaires municipales	300	400
	75 815	79 091

(1) De ce montant, avec l'autorisation du gouvernement, la Société a versé une somme de 11,5 M$ (2002 : 12,4 M$) à la Société nationale du cheval de course (SONACC) pour lui permettre d'augmenter les bourses des programmes réguliers de courses et des événements spéciaux au cours de l'année financière 2002-2003.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

8. DÉBITEURS

(en milliers de dollars)

	2003	2002
Grossistes	25 805	32 119
Détaillants	27 440	24 612
Divers	22 429	10 936
	75 674	67 667

9. STOCKS

(en milliers de dollars)

	2003	2002
Loteries vidéo		
Modules – appareils de loteries vidéo	7 133	1 080
Restauration		
Aliments et boissons	5 314	4 344
Matériel de cuisine et d'hôtellerie	3 364	3 350
	8 678	7 694
	15 811	8 774

10. IMMOBILISATIONS

(en milliers de dollars)

	2003			2002
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net
Terrains	32 105	–	32 105	32 105
Immeubles	284 553	63 297	221 256	230 138
Aménagement des stationnements	126 012	42 727	83 285	60 274
Aménagement des stationnements loués	5 271	1 944	3 327	3 624
Aménagement intérieur	171 623	71 568	100 055	111 009
Aménagement extérieur	29 871	14 702	15 169	17 899
Améliorations locatives	32 388	18 011	14 377	17 117
Mobilier de bureau et matériel roulant	29 356	14 213	15 143	15 345
Équipement	595 078	337 719	257 359	129 322
Œuvres d'art	3 854	–	3 854	3 490
Construction en cours	–	–	–	2 072
	1 310 111	564 181	745 930	622 395

11. FRAIS REPORTÉS, AU COÛT AMORTI

(en milliers de dollars)

	2003	2002
Frais de premier établissement	3 078	5 126
Pont des Îles	–	308
	3 078	5 434

NOTES COMPLÉMENTAIRES

12. EMPRUNTS BANCAIRES

Les emprunts bancaires à demande sont autorisés par le gouvernement du Québec jusqu'à un montant de 700,0 M$ (2002 : 400,0 M$) et ils portent intérêt au taux du marché.

13. CRÉDITEURS ET FRAIS COURUS

(en milliers de dollars)	2003	2002
Fournisseurs et frais courus	135 544	113 035
Dividendes	–	56 000
Société en commandite Manoir Richelieu	4 239	4 759
Technologies Nter, s.e.c.	2 816	6 777
Taxe de vente du Québec	512	2 939
Taxe sur les produits et services	278	2 284
	143 389	185 794

14. PROVISIONS RELATIVES AUX LOTS

(en milliers de dollars)	2003	2002
Provision pour les lots non réclamés	7 243	7 202
Provision pour les écarts de structures de lots	11 331	30 359
	18 574	37 561

La provision pour les lots non réclamés est constituée des lots non réclamés de tous les produits de la Société excluant les jeux pan-canadiens. Cette somme sert aux versements de lots bonis et de lots aux détaillants.

La provision pour les écarts de structures de lots relative aux produits du secteur bingos et à certains produits du secteur loteries est constituée des écarts entre le montant théorique des lots à attribuer selon la structure de lots et le montant effectivement payable. Les sommes de cette provision servent principalement à combler les manques à gagner occasionnels entraînés par les structures de lots qui excèdent le montant prévu. De plus, cette provision peut, après approbation du conseil d'administration, être utilisée pour attribuer des lots bonis, acquitter toute réclamation éventuelle en rapport avec les jeux ou être incluse aux résultats.

15. ENGAGEMENTS

Baux

En vertu d'un bail échéant en juin 2003, la Société doit verser un montant total minimum de 2,4 M$ pour la location des espaces occupés par son siège social dans un immeuble qu'elle détient, en propriété indivise, à part égale avec SITQ National inc., représentant au consolidé un engagement de 1,2 M$. De plus, la Société est liée par des baux à long terme échéant à diverses dates jusqu'en 2035 pour la location de locaux administratifs. Ces baux comportent, dans certains cas, une option de renouvellement de 2 à 5 ans.

15. ENGAGEMENTS (SUITE)

Les paiements minimums futurs, en milliers de dollars, s'établissent comme suit :

2004	12 661
2005	9 974
2006	7 536
2007	6 911
2008	6 082
2009 et subséquemment	18 421
	61 585

Loteries vidéo

En décembre 1997, le gouvernement du Québec a autorisé une filiale de Loto-Québec à acquérir un système central comportant des contrôleurs de sites pour un montant n'excédant pas 20,0 M$, dont 13,7 M$ étaient comptabilisés au 31 mars 2003 (2002 : 6,0 M$). À cette date, les engagements relatifs à ce projet totalisaient 5,5 M$ (2002 : 13,3 M$).

En août 1999, le gouvernement du Québec a également autorisé cette même filiale à acquérir des lecteurs de codes à barres pour l'exploitation de systèmes de loterie vidéo pour un montant n'excédant pas 7,0 M$, dont 3,6 M$ étaient comptabilisés au 31 mars 2003 (2002 : 0,1 M$). À cette date, les engagements contractuels relatifs à ce projet totalisaient 0,7 M$ (2002 : 2,6 M$).

De plus, le gouvernement du Québec a autorisé cette compagnie à acquérir des appareils de loterie vidéo pour un montant n'excédant pas 201,0 M$ dont 133,8 M$ étaient comptabilisés au 31 mars 2003 (2002 : 24,8 M$). À cette date, les engagements contractuels relatifs à ce projet totalisaient 63,0 M$ (2002 : 163,6 M$).

Contributions au gouvernement du Québec

Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (MAPAQ)

À la suite de l'abrogation des casinos forains, le gouvernement a autorisé la Société à s'engager auprès du MAPAQ à verser, dans un compte à fin déterminée, une somme de 5,5 M$ par année pendant cinq ans à compter de l'année civile 2003 (depuis l'année civile 1998 : 5,0 M$ par année). À son expiration, l'entente sera renouvelable d'un commun accord entre les parties.

Ministère de la Santé et des Services sociaux

Avec l'autorisation du gouvernement du Québec, la Société s'est engagée à verser, dans un compte à fin déterminée, auprès du ministère de la Santé et des Services sociaux une somme annuelle de 17,0 M$ (2002 : 18,0 M$) pour financer des activités de prévention, des services de traitement, des programmes de recherche et des campagnes de sensibilisation pour aider les joueurs pathologiques.

De plus, la Société s'est engagée à verser, dans un compte à fin déterminée, auprès de ce même ministère, une somme annuelle de 30,0 M$ pour financer des services d'aide et de soutien aux personnes âgées en perte d'autonomie qui demeurent à domicile ou qui vivent dans les centres d'hébergement.

La Société n'est pas en mesure d'évaluer le montant total de ces engagements.

Ministère de la Sécurité publique

Avec l'autorisation du gouvernement du Québec, la Société s'est engagée à verser, dans un compte à fin déterminée, auprès du ministère de la Sécurité publique une somme annuelle de 3,0 M$ (2002 : 2,0 M$) pour financer des activités et des mesures intensives de contrôle qui seront mises en place par la Régie des alcools, des courses et des jeux afin, notamment, d'assurer la gestion des activités de contrôle liées à l'accès des appareils de loterie vidéo. La Société n'est pas en mesure d'évaluer le montant total de cet engagement.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

16. FLUX DE TRÉSORERIE CONSOLIDÉS

(en milliers de dollars)	2003	2002
Espèces et quasi-espèces		
Fonds en caisse – casinos	46 854	42 328
Encaisse	15 943	37 485
Placement temporaire, au coût	14 956	–
	77 753	79 813
Variation des éléments d'actif et de passif liés à l'exploitation		
Débiteurs	(8 007)	(265)
Stocks	(7 037)	172
Frais payés d'avance	(3 580)	(3 481)
Lots aux gagnants	2 799	2 793
Créditeurs et frais courus	5 593	1 956
Provisions relatives aux lots	(18 987)	3 804
Revenus reportés	4 984	588
	(24 235)	5 567
Informations supplémentaires		
Intérêts payés	10 694	5 915
Frais payés d'avance transférés aux immobilisations	17 055	140

17. RÉGIMES DE RETRAITE

Les membres du personnel de la société mère, de La Société des loteries vidéo du Québec inc., de La Société des bingos du Québec inc. et de Ingenio, filiale de Loto-Québec inc. participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) et au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès. Les cotisations imputées aux résultats consolidés de l'exercice pour ces régimes interentreprises s'élèvent à 1,8 M$ (2002 : 1,4 M$). Les obligations de l'employeur envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

La Société des casinos du Québec inc. et Resto-Casino inc. offrent à leurs employés un régime de retraite à cotisations déterminées. Elles versent un montant égal à la cotisation de l'employé jusqu'à concurrence de 7 p. cent du traitement annuel de base. La cotisation de l'employeur est acquise à l'employé lors de son versement. Les cotisations imputées aux résultats consolidés de l'exercice pour ce régime s'élèvent à 8,1 M$ (2002 : 7,9 M$).

18. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

Au cours de l'exercice, la Société a bénéficié des services de consultation et de gestion de la part d'une société en commandite, lesquels s'élèvent à 36,0 M$ (2002 : 32,6 M$).

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées et comptabilisées à la valeur d'échange, la Société est apparentée avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La Société n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

19. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 2002 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2003.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

20. INFORMATION SECTORIELLE

(en milliers de dollars)

	2003							
Secteurs d'activité	Loteries	Casinos Restauration Hébergement	Loteries vidéo	Bingos	Multimédia	Corporatif	Élimination transactions intersociétés	Chiffres consolidés
Revenus								
Jeux	1 834 423	747 463	1 076 943	37 605	927	–	(504)	3 696 857
Restauration	–	80 714	–	–	–	–	(40 662)	40 052
Hébergement	–	12 501	–	–	–	–	–	12 501
	1 834 423	840 678	1 076 943	37 605	927	–	(41 166)	3 749 410
Coût des ventes								
Jeux	1 112 916	18 737	281 117	19 811	–	–	(504)	1 432 077
Restauration	–	26 577	–	–	–	–	–	26 577
	1 112 916	45 314	281 117	19 811	–	–	(504)	1 458 654
Bénéfice brut	721 507	795 364	795 826	17 794	927	–	(40 662)	2 290 756
Frais d'exploitation								
Dépenses d'opération (1) (2)	131 949	439 618	40 350	5 416	5 133	36 345	(40 662)	618 149
Amortissement des immobilisations	18 271	45 582	2 600	510	129	10 348	–	77 440
Amortissement des brevets	–	–	–	–	309	–	–	309
Amortissement des frais reportés	–	2 359	–	–	–	–	–	2 359
Intérêts – net	–	(625)	(40)	(9)	(8)	8 538	–	7 856
	150 220	486 934	42 910	5 917	5 563	55 231	(40 662)	706 113
Bénéfice (perte) avant éléments suivants	571 287	308 430	752 916	11 877	(4 636)	(55 231)	–	1 584 643
Paiements spéciaux (1)	14 807	4 227	–	8 359	–	(520)	–	26 873
Taxe sur les produits et services (1)	18 371	10 654	21 950	452	–	666	–	52 093
Taxe de vente du Québec (1)	20 944	12 214	25 164	518	–	763	–	59 603
	54 122	27 095	47 114	9 329	–	909	–	138 569
Bénéfice net (perte nette)	517 165	281 335	705 802	2 548	(4 636)	(56 140)	–	1 446 074

(1) Des coûts indirects ont été assumés par le secteur corporatif et sont imputés à d'autres sec *secteurs d'activité en fonction de leur utilisation. Un montant de 20,0 M$ a été imputé aux résultats du secteur des loteries, un montant de 53,8 M$ au secteur des casinos, un m* *montant de 49,6 M$ à celui des loteries vidéo et un montant de 2,1 M$ à celui des bingos. Un montant de 2,5 M$ est imputé au secteur corporatif.*

(2) L'apport aux OSBL participants a été augmenté par le versement d'une subvention d'un m *montant équivalent au bénéfice net du secteur d'activité des bingos.*

20. INFORMATION SECTORIELLE (SUITE)

(en milliers de dollars)

	2002							
Secteurs d'activité	Loteries	Casinos Restauration Hébergement	Loteries vidéo	Bingos	Multimédia	Corporatif	Élimination transactions intersociétés	Chiffres consolidés
Revenus								
Jeux	1 793 297	727 037	1 067 506	39 647	917	–	(551)	3 627 853
Restauration	–	68 877	–	–	–	–	(38 195)	30 682
Hébergement	–	3 251	–	–	–	–	–	3 251
	1 793 297	799 165	1 067 506	39 647	917	–	(38 746)	3 661 786
Coût des ventes								
Jeux	1 085 095	13 721	281 906	20 609	–	–	(551)	1 400 780
Restauration	–	21 859	–	–	–	–	–	21 859
	1 085 095	35 580	281 906	20 609	–	–	(551)	1 422 639
Bénéfice brut	708 202	763 585	785 600	19 038	917	–	(38 195)	2 239 147
Frais d'exploitation								
Dépenses d'opération[1]	124 228	391 827	39 790	5 205	7 061	40 278	(38 195)	570 194
Amortissement des immobilisations	18 123	43 759	6 213	216	166	7 568	–	76 045
Amortissement des brevets	–	–	–	–	308	–	–	308
Amortissement des frais reportés	–	1 333	–	–	–	–	–	1 333
Intérêts – net	–	(887)	(64)	(11)	(12)	7 998	–	7 024
	142 351	436 032	45 939	5 410	7 523	55 844	(38 195)	654 904
Bénéfice (perte) avant éléments suivants	565 851	327 553	739 661	13 628	(6 606)	(55 844)	–	1 584 243
Paiements spéciaux[1]	14 408	4 740	–	8 783	–	(1 610)	–	26 321
Taxe sur les produits et services[1]	17 589	9 298	22 341	432	–	1 256	–	50 916
Taxe de vente du Québec[1]	20 321	10 658	25 613	495	–	1 440	–	58 527
	52 318	24 696	47 954	9 710	–	1 086	–	135 764
Bénéfice net (perte nette)	513 533	302 857	691 707	3 918	(6 606)	(56 930)	–	1 448 479

(1) Des coûts indirects ont été assumés par le secteur corporatif et sont imputés à d'autres secteurs d'activité en fonction de leur utilisation. Un montant de 17,7 M $ a été imputé aux résultats du secteur des loteries, un montant de 43,4 M $ au secteur des casinos, un montant de 49,7 M $ à celui des loteries vidéo et un montant de 2,1 M $ à celui des bingos.

RÉSULTATS COMPARATIFS

AU 31 MARS

(en milliers de dollars)

Résultats consolidés	2003	2002	2001	2000	1999
Revenus	3 749 410	3 661 786	3 643 212	3 444 225	3 130 279
Coût des ventes					
Loteries					
Lots attribués	953 225	926 308	952 674	913 752	859 155
Commissions aux détaillants	125 858	123 205	124 705	121 286	114 015
Impression des billets	33 329	35 031	35 048	30 115	25 217
Sous-total loteries	1 112 412	1 084 544	1 112 427	1 065 153	998 387
Casinos	18 737	13 721	12 720	1 177	
Restauration	26 577	21 859	20 177	20 303	16 944
Loteries vidéo					
Commissions aux détaillants	280 007	281 136	315 915	278 522	230 388
Impression	1 110	770	757	703	646
Sous-total loteries vidéo	281 117	281 906	316 672	279 225	231 034
Bingos					
Lots attribués	17 036	17 962	18 600	18 265	18 572
Commissions aux exploitants	2 112	2 208	2 272	2 220	2 256
Impression des cartes	663	439	310	402	444
Sous-total bingos	19 811	20 609	21 182	20 887	21 272
Total	1 458 654	1 422 639	1 483 178	1 386 745	1 267 637
Bénéfice brut	2 290 756	2 239 147	2 160 034	2 057 480	1 862 642
Frais d'exploitation					
Loteries	131 949	124 228	122 689	162 957	137 742
Casinos / restauration/hébergement	398 956	353 632	318 788	317 694	283 841
Loteries vidéo	40 350	39 790	35 644	36 776	30 242
Bingos	5 416	5 205	5 211	5 299	4 934
Multimédia	5 133	7 061	6 680	4 488	
Corporatif*	36 345	40 278	38 730		
Amortissement des immobilisations	77 440	76 045	77 721	68 044	74 451
Amortissement des brevets	309	308	309		
Amortissement des frais reportés	2 359	1 333	308	308	4 386
Intérêts – net	7 856	7 024	7 149	5 863	4 796
	706 113	654 904	613 229	601 429	540 392
Bénéfice avant les éléments suivants	1 584 643	1 584 243	1 546 805	1 456 051	1 322 250
Paiements spéciaux	26 873	26 321	28 871	25 792	25 296
Taxe sur les produits et services	52 093	50 916	53 136	48 638	44 139
Taxe de vente du Québec	59 603	58 527	61 040	55 830	50 812
	138 569	135 764	143 047	130 260	120 247
Bénéfice net	1 446 074	1 448 479	1 403 758	1 325 791	1 202 003

** Avant 2000-2001, le secteur corporatif était regroupé avec le secteur loteries.*

MEMBRES DE LA DIRECTION

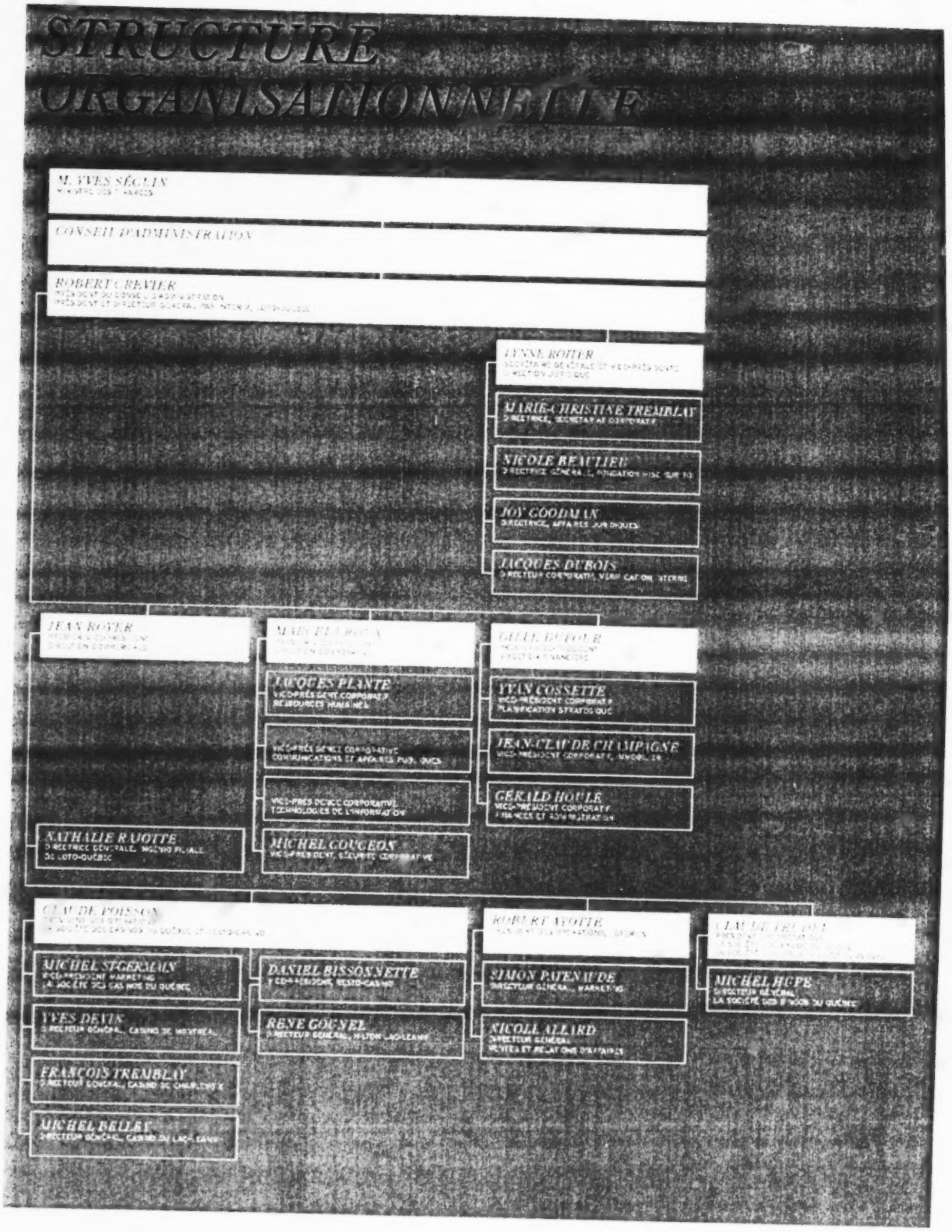
Conseil d'administration

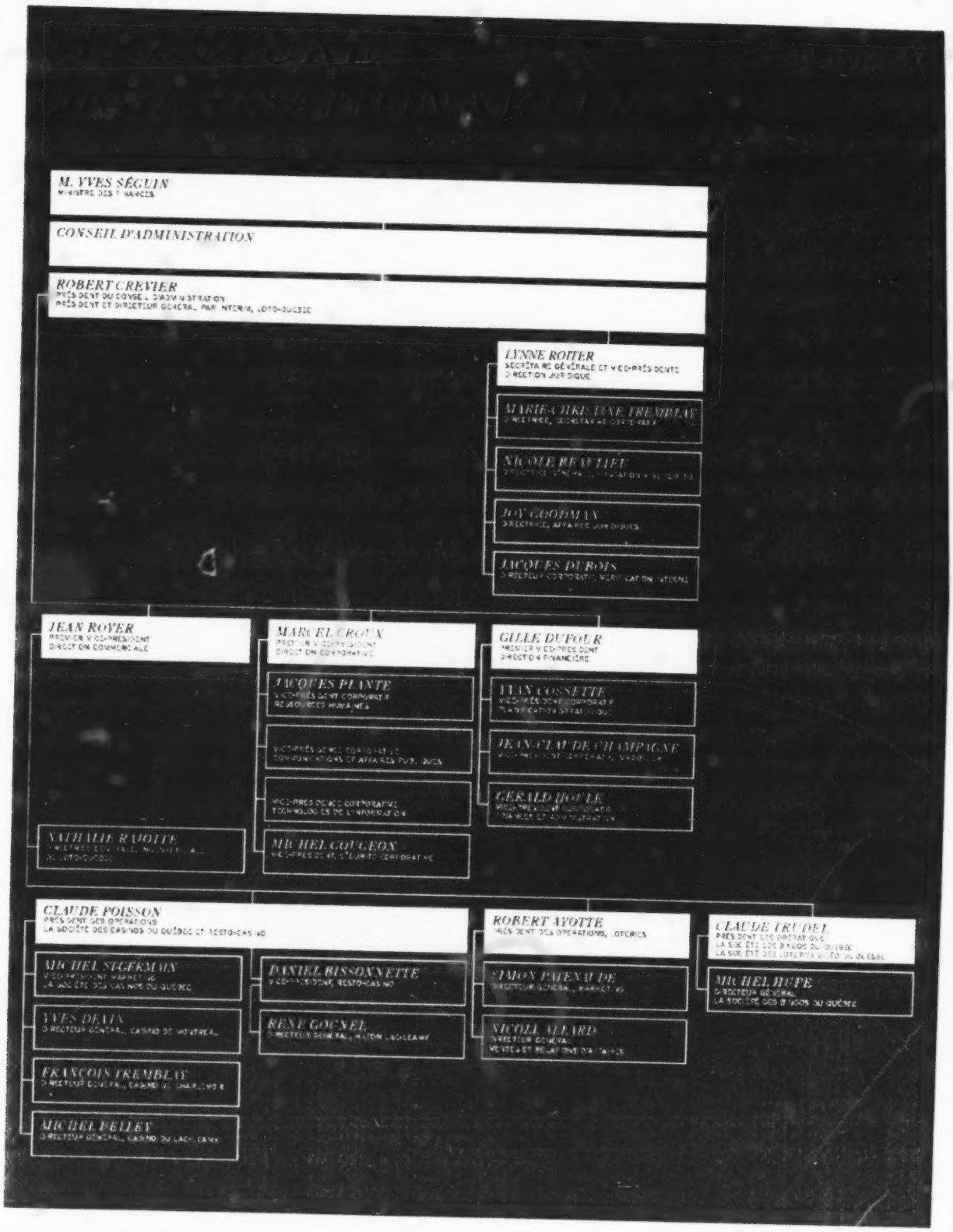
Robert Crevier, CA, Montreal. President du conseil d'administration, président et chef de la direction par intérim, Loto-Québec
Lynne Rolfer, LL.L., Westmount. Secrétaire générale et vice-présidente, Direction juridique
Roger Blais, Ing., Gatineau. Ingénieur, génie physique
Joseph Benarrosh, Montréal. Président, JDS Capital inc.
Christiane Bois, Québec

Conseil de direction

Robert Crevier, CA, président et directeur général par intérim
Lynne Rolfer, secrétaire générale et vice-présidente, Direction juridique
Marcel Croux, premier vice-président, Direction corporative
Jean Royer, premier vice-président, Direction commerciale
Gille Dufour, premier vice-président, Direction financière

De gauche à droite : M. Joseph Benarrosh, Mme [illegible], M. Roger Blais, M. Robert Crevier, M. Gille Dufour, Mme Lynne Rolfer, M. Jean [illegible], M. Marcel Croux


STRUCTURE
ORGANISATIONNELLE
M. YVES SÉGUIN
CONSEIL D'ADMINISTRATION
ROBERT CRÉVIER
LYNNE ROUTIER
MARIE-CHRISTINE TREMBLAY
NICOLE BEAULIEU
JOY GOODMAN
JACQUES DUBOIS
JEAN ROYER
JACQUES PLANTE
YVAN COSSETTE
JEAN-CLAUDE DE CHAMPAGNE
GÉRALD HOULE
NATHALIE RAJOTTE
DIRECTRICE GÉNÉRALE, INGÉVIQ FILIALE DU LOTO-QUÉBEC
MICHEL COUGEOIS
VICE-PRÉSIDENT, SÉCURITÉ CORPORATIVE
CLAUDE POISSON
MICHEL SIGERMAN
VICE-PRÉSIDENT MARKETING LA SOCIÉTÉ DES CASINOS DU QUÉBEC
YVES DEVIN
DIRECTEUR GÉNÉRAL, CASINO DE MONTRÉAL
FRANÇOIS TREMBLAY
DIRECTEUR GÉNÉRAL, CASINO DE CHARLEVOIX
MICHEL BELLEY
DIRECTEUR GÉNÉRAL, CASINO DU LAC-LEAMY
DANIEL BISSONNETTE
RÉJEAN GOUNEL
ROBERT AYOTTE
SIMON PATENAUDE
DIRECTEUR GÉNÉRAL, MARKETING
NICOLL ALLARD
DIRECTEUR GÉNÉRAL
MICHEL HOPE
DIRECTEUR GÉNÉRAL
LA SOCIÉTÉ DES ALCOOLS DU QUÉBEC


M. YVES SÉGUIN
CONSEIL D'ADMINISTRATION
ROBERT CRÉVIER
LYNNE ROITER
JEAN ROYER
MARC LECROUX
GILLE DUFOUR
JACQUES PLANTE
JEAN COSSETTE
JEAN-CLAUDE CHAMPAGNE
GÉRALD JOYAL
NATHALIE RAJOTTE
MICHEL COUGEON
CLAUDE POISSON
ROBERT AYOTTE
CLAUDE TRUDEL
MICHEL STGERMAIN
DANIEL BISSONNETTE
SIMON PATENAUDE
MICHEL HUPE
YVES DEAN
RENÉ GOUNEL
NICOLE ALLARD
FRANÇOIS TREMBLAY
MICHEL BELLEY

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

À la suite de l'entrée en vigueur du *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*, les membres du conseil d'administration de la Société se sont dotés d'un code d'éthique et de déontologie.

Les valeurs retrouvées dans le *Code d'éthique et de déontologie* de la Société, notamment l'intégrité, la loyauté, la transparence, sont des valeurs que Loto-Québec privilégie et tous les hauts dirigeants de Loto-Québec et de ses filiales doivent s'y conformer. Le respect des principes de ce code a été assuré par tous ceux qui y sont soumis.

1. DÉFINITIONS

1. Dans le présent code, à moins que le contexte n'indique un sens différent, les termes ci-après désignent :

a) administrateur : un membre du conseil d'administration de Loto-Québec ou d'une de ses filiales, qu'il exerce ou non une fonction à plein temps au sein de Loto-Québec ou d'une de ses filiales;

b) conseil : le conseil d'administration de Loto-Québec ou d'une de ses filiales;

c) dirigeant : cadre contractuel dont les conditions d'emploi sont soumises à l'approbation du conseil;

d) entreprise : toute forme que peut prendre l'organisation de la production de biens ou de services ou de toute autre affaire à caractère commercial, industriel ou financier et tout regroupement visant à promouvoir certaines valeurs, intérêts ou opinions ou à exercer une influence sur les autorités publiques; toutefois, ceci ne comprend pas la Société ni une association ou un regroupement sans but lucratif qui ne présente aucun lien financier avec la Société ni d'incompatibilité avec les objets de la Société;

e) filiale : une filiale à part entière de Loto-Québec;

f) Loi : la Loi sur la Société des loteries du Québec, (L.R.Q.c. S-13.1), telle qu'amendée et modifiée à l'occasion;

g) président du conseil d'administration : le président et chef de la direction de Loto-Québec;

h) Société : Loto-Québec.

2. PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES GÉNÉRALES DE DÉONTOLOGIE

2.1 Le présent code s'applique aux administrateurs et dirigeants de la Société et de ses filiales qui sont tenus d'en respecter les dispositions.

2.2 L'administrateur ou le dirigeant est nommé pour contribuer à la réalisation de la mission de la Société dans le meilleur intérêt du Québec. Dans ce cadre, il doit mettre à profit ses connaissances, ses aptitudes, son expérience et son intégrité de manière à favoriser l'accomplissement efficient et équitable des objectifs assignés à la Société par la Loi et la bonne administration des biens qu'elle possède comme mandataire de l'État.

2.3 L'administrateur ou le dirigeant doit, dans le cadre de l'exercice de ses fonctions, respecter la mission de la Société et les objectifs qui suivent :

- Le rôle social : en multipliant les façons de partager avec les différents milieux et régions le fruit de ses opérations et en multipliant ses actions dans le domaine de la prévention du jeu pathologique;
- L'intégrité et la crédibilité : en faisant preuve d'une vigilance indéfectible pour assurer l'intégrité, la transparence et la crédibilité des activités de la Société;
- L'expansion : en développant de nouveaux marchés par le biais d'alliances et de partenariats qui permettront de bonifier sensiblement l'offre des jeux traditionnels de loterie, des casinos et de loteries vidéo;
- La compétence et le savoir-faire : en favorisant le développement des compétences indispensables à la Société et en implantant des programmes qui assurent le respect des ressources humaines;
- La performance : en offrant les meilleurs produits de divertissement et les meilleurs services qui soient dans les secteurs loteries, casino, loteries vidéo, bingos et en augmentant les fonds publics qui lui sont confiés.

2.4 L'administrateur ou le dirigeant qui, à la demande de la Société ou d'une de ses filiales, exerce des fonctions d'administrateur ou de dirigeant dans un autre organisme ou entreprise, ou en est membre, est tenu aux mêmes obligations.

2.5 L'administrateur ou le dirigeant ne doit rechercher, dans l'exercice de ses fonctions, que l'intérêt de la Société, à l'exclusion de son propre intérêt et de celui de tiers.

2.6 L'administrateur est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les règles d'éthique et de déontologie prévues au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*. Le dirigeant est également tenu de respecter ces règles dans la mesure où elles lui sont applicables.

3. DEVOIRS ET OBLIGATIONS DES ADMINISTRATEURS ET DIRIGEANTS EU ÉGARD AUX CONFLITS D'INTÉRÊTS

3.1 Prévention des conflits d'intérêts

3.1.1 L'administrateur ou le dirigeant doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

3.1.2 Pour être visé par le présent code, l'intérêt détenu par un administrateur ou un dirigeant dans une autre entreprise doit être tel qu'il est susceptible de s'opposer à l'exercice de ses fonctions au sein de la Société ou d'une de ses filiales. L'administrateur ou le dirigeant qui détient un intérêt dans une entreprise est notamment en « conflit d'intérêts » dans les cas suivants :

- Si Loto-Québec ou une de ses filiales a ou est susceptible d'avoir une relation d'affaires importante avec l'entreprise, l'importance de cette relation peut être tant pour Loto-Québec que pour l'entreprise;
- Si l'entreprise est cotée à la bourse et sa relation d'affaires avec Loto-Québec ou une de ses filiales est susceptible d'avoir un effet sur les actions en bourse;
- Si l'intérêt de l'administrateur ou du dirigeant dans l'entreprise en relation d'affaires avec Loto-Québec ou une de ses filiales est tel qu'il peut influencer les affaires de l'entreprise;
- Si l'entreprise a conclu un contrat avec Loto-Québec ou une de ses filiales et ce contrat est tel qu'il a un impact sur l'actif de l'entreprise;
- Si l'entreprise est l'adjudicataire d'un contrat pour lequel l'administrateur ou le dirigeant a été impliqué dans le choix du fournisseur.

3.1.3 Est également considéré en conflit d'intérêts l'administrateur qui est partie à un contrat conclu avec Loto-Québec ou une de ses filiales ou le dirigeant qui est partie à un contrat conclu avec Loto-Québec ou une de ses filiales autre que son contrat d'engagement.

3.2 Dénonciation et abstention

3.2.1 L'administrateur ou le dirigeant qui :

a) a un intérêt direct ou indirect dans une entreprise qui le met en conflit d'intérêts aux termes de l'article 3.1.2 du présent code; ou

b) est partie à un contrat avec la Société ou une filiale aux termes de l'article 3.1.3;

doit dénoncer par écrit au président du conseil d'administration la nature et l'étendue de son intérêt. L'administrateur doit également s'abstenir de délibérer et de voter sur toute question reliée à cet intérêt et éviter de tenter d'influencer la décision s'y rapportant. Il doit se retirer de la réunion pour la durée des délibérations et du vote sur cette question.

3.2.2 L'administrateur ou le dirigeant doit effectuer la dénonciation requise à l'article 3.2.1 dès qu'il a connaissance qu'il est en conflit d'intérêts aux termes des articles 3.1.2 et 3.1.3. Dans le cas de l'administrateur, cette dénonciation d'intérêts doit être consignée au procès-verbal des délibérations du conseil d'administration où siège l'administrateur.

3.2.3 L'administrateur ou le dirigeant doit dénoncer par écrit au président du conseil d'administration les droits qu'il peut faire valoir contre la Société ou l'une de ses filiales en indiquant leur nature et leur valeur, dès la naissance de ces droits ou dès qu'il en a connaissance.

3.2.4 L'administrateur ou le dirigeant doit également remettre au président du conseil d'administration, avant le 1er juin de chaque année où il demeure en fonction, une déclaration sous la forme prévue.

3.2.5 Le président du conseil remet les déclarations visées par les articles au secrétaire de la Société qui les tient à la disposition des membres du conseil et des dirigeants. Les déclarations sont traitées de façon confidentielle.

3.3 Dispense

3.3.1 Le présent code ne s'applique pas :

a) à la détention de valeurs mobilières lorsque l'importance de cette détention ne permet vraisemblablement pas de placer l'administrateur ou le dirigeant en situation de conflit d'intérêts;

b) à la détention d'intérêts par l'intermédiaire d'un fonds commun de placement à la gestion duquel l'administrateur ou le dirigeant ne participe ni directement ni indirectement;

c) à la détention d'intérêts par l'intermédiaire d'une fiducie sans aucun droit de regard, dont le bénéficiaire ne peut prendre connaissance de la composition;

d) à la détention du nombre minimal d'actions requises pour être éligible comme administrateur d'une personne morale;

e) à un intérêt qui, de par sa nature et son étendue, est commun à la population en général ou à un secteur particulier dans lequel œuvre l'administrateur ou le dirigeant;

f) à un contrat d'assurance-responsabilité des administrateurs;

g) à la détention de titres émis ou garantis par un gouvernement ou une municipalité à des conditions identiques pour tous.

4. ENTRÉE EN VIGUEUR

4.1 Le présent code est entré en vigueur le 1er septembre 1999.

POLITIQUE LINGUISTIQUE

Conformément à la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration*, la Société a adopté, le 24 novembre 2000, une politique linguistique qui tient compte de sa vocation commerciale et traite de l'usage et de la qualité du français dans chacun de ses secteurs d'activités. Au cours du dernier exercice, le respect de cette politique a été assuré dans l'ensemble de la Société.

POLITIQUES D'OCTROI DES CONTRATS

Afin d'assurer l'intégrité et la transparence de ses opérations, la Société continue de veiller scrupuleusement à l'application de ses politiques d'octroi des contrats pour tous ses secteurs d'activité. Son essor incessant et la diversification de ses mandats ont obligé la Société à mettre en place au cours du dernier exercice des systèmes visant à optimiser les processus de gestion des approvisionnements afin de mieux répondre aux besoins de ses divers secteurs d'activités et de leur réalité commerciale.

ADRESSES

SIÈGE SOCIAL
500, rue Sherbrooke Ouest
Montréal (Québec) H3A 3G6
Téléphone : (514) 282-8000
Télécopieur : (514) 499-8662
Site Internet :
www.loto-quebec.com

BUREAU DE LOTO-QUÉBEC À QUÉBEC
955, chemin Saint-Louis
Québec (Québec) G1S 4Y2
Téléphone : (418) 686-7575
Télécopieur : (418) 643-2691

LA SOCIÉTÉ DES CASINOS DU QUÉBEC INC.
501, rue Sherbrooke Ouest
15e étage
Montréal (Québec) H3A 3G6
Téléphone : (514) 282-8080
Télécopieur : (514) 864-1886
Site Internet :
www.societedescasinos.com

LA SOCIÉTÉ DES LOTERIES VIDÉO DU QUÉBEC INC.
500, rue Sherbrooke Ouest
16e étage
Montréal (Québec) H3A 3G6
Téléphone : (514) 282-8090
Télécopieur : (514) 864-3283
Site Internet :
www.slvq.com

LA SOCIÉTÉ DES BINGOS DU QUÉBEC INC.
500, rue Sherbrooke Ouest
12e étage
Montréal (Québec) H3A 3G6
Téléphone : (514) 282-7777
Télécopieur : (514) 864-7332
Site Internet :
www.bingos-quebec.com

INGENIO, FILIALE DE LOTO-QUÉBEC INC.
500, rue Sherbrooke Ouest
20e étage
Montréal (Québec) H3A 3G6
Téléphone : (514) 282-0210
Télécopieur : (514) 282-2028
Site Internet :
www.ingenio-quebec.com

CASINO DE MONTRÉAL
1, avenue du Casino
Montréal (Québec) H3C 4W7
Téléphone : (514) 392-2700
1 800 665-2274
Télécopieur : (514) 864-4950
Site Internet :
www.casino-de-montreal.com

CASINO DE CHARLEVOIX
183, rue Richelieu
La Malbaie (Québec) G5A 1X8
Téléphone : (418) 665-5300
1 800 665-2274
Télécopieur : (418) 665-5322
Site Internet :
www.casino-de-charlevoix.com

CASINO DU LAC-LEAMY
1, boulevard du Casino
Gatineau (Québec) J8Y 6W3
Téléphone : (819) 772-2100
1 800 665-2274
Télécopieur : (819) 772-3710
Site Internet :
www.casino-du-lac-leamy.com

CENTRES RÉGIONAUX

MONTRÉAL ET NORD-OUEST DU QUÉBEC
Pierre Valcourt
Directeur des ventes
1945, rue Maurice-Gaumin
Laval (Québec) H7S 2M3
Téléphone : (450) 682-2525
1 800 361-9026
Télécopieur : (450) 687-4818

MONTRÉAL ET SUD-EST DU QUÉBEC
Ginette Morin
Directrice des ventes
123, rue Bridge
Montréal (Québec) H3K 2C7
Téléphone : (514) 402-3190
1 800 361-1244
Télécopieur : (514) 931-0655

QUÉBEC ET EST DU QUÉBEC
Jean-Pierre Des Chênes
Directeur des ventes
955, chemin Saint-Louis
Québec (Québec) G1S 4Y2
Téléphone : (418) 686-7575
1 800 463-4560
Télécopieur : (418) 643-2691

Pour obtenir des exemplaires supplémentaires ou la version anglaise du rapport annuel, il suffit de s'adresser à :

LOTO-QUÉBEC
Communications et affaires publiques
500, rue Sherbrooke Ouest
14e étage
Montréal (Québec) H3A 3G6
Téléphone : (514) 282-8000

Vous pouvez consulter le rapport annuel à l'adresse www.loto-quebec.com
Le rapport annuel de Loto-Québec est produit par la Vice-présidence corporative aux communications et aux affaires publiques.

GESTION DE LA PUBLICATION
Direction des éditions

CONCEPTION GRAPHIQUE
Nelly

PHOTOGRAPHIES
Pierre Villeneuve
Yan Coté

IMPRESSION
Transcontinental Litho Acme

DÉPÔT LÉGAL
ISSN 1703-4000

This publication is available in English.

Imprimé au Canada